

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 15/2025 - ANA/SEI

Processo nº 02501.000572/2025-30

Brasília, 05 de novembro de 2025.

MODELO DE TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

SERVIÇOS DE TIC

Referência: Arts. 12 a 24 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022

Modelo da Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União

Modelo de Termo de Referência para Contratação de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Lei nº 14.133, de 2021

Aprovado pela Secretaria de Governo Digital

Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação

Atualização: SET/2025

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviço corporativo de impressão, reprodução e digitalização de documentos (*outsourcing* de Impressão) na modalidade franquia mais excedente, para atendimento das necessidades da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

	Item	Catser	Descrição	Unidade de medida	Qtt. mensal estimado	Valor Unitário estimado (R\$)	Valor mensal estimado (R\$)	Valor anual estimado (R\$)	Valor TOTAL estimado (R\$)
	1	26573	<i>Outsourcing</i> de impressão - Páginas A4 - Monocromático - Dentro da Franquia (sem papel)	Página	5.944	0,11	653,84	7.846,08	31.384,32
	2	26654	<i>Outsourcing</i> de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Excedente à Franquia (sem papel)	Página	3.856	0,02	77,12	925,44	3.701,76

LOTE 1	3	26611	<i>Outsourcing</i> de Impressão - Páginas A4 - Policromático - Dentro da Franquia (sem papel)	Página	14.115	0,59	8.327,85	99.934,20	399.736,80
	4	26697	<i>Outsourcing</i> de Impressão - Páginas A4 - Policromático - Excedente à Franquia (sem papel)	Página	9.296	0,17	1.580,32	18.963,84	75.855,36
	5	26590	<i>Outsourcing</i> de Impressão - Páginas A3 - Monocromático - Dentro da Franquia (sem papel)	Página	4.960	0,31	1.537,60	18.451,20	73.804,80
	6	26670	<i>Outsourcing</i> de Impressão - Páginas A3 - Monocromático - Excedente à Franquia (sem papel)	Página	3.256	0,05	162,80	1.953,60	7.814,40
	7	26638	<i>Outsourcing</i> de Impressão - Páginas A3 - Policromático - Dentro da Franquia (sem papel)	Página	11.640	0,74	8.613,60	103.363,20	413.452,80
	8	26719	<i>Outsourcing</i> de Impressão - Páginas A3 - Policromático - Excedente à Franquia (sem papel)	Página	7.712	0,26	2.005,12	24.061,44	96.245,76
TOTAIS: MENSAL ANUAL 48 MESES							22.958,25	275.499,00	1.101.996,00

Tabela 1 - Itens da contratação – Lote I

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos, por meio de especificações usuais de mercado, e são especificados neste Termo de Referência (TR) de acordo com o Modelo de Contratação de Serviços de *Outsourcing* de Impressão estabelecido pela Portaria SGD/MGI nº 370/2023.

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

- a) Complexidade de preparação e prazo médio de inserção da empresa para boa execução dos serviços, que demandará custo e operação considerável, com investimentos que incluem a contratação de recursos humanos, planejamento, deslocamentos, aquisição e transporte de equipamentos, etc.;
- b) Riscos de perdas financeiras em caso de não renovação da avença;
- c) Período de internalização de processos e procedimentos de gerenciamento de TIC da CONTRATANTE a serem atendidas pela solução.

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

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

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

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

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

1.5. Assim sendo, diante da complexidade técnica e logística do objeto, considera-se adequado adotar prazo de vigência superior à regra. Tal disposição alinha-se ao recomendado no Anexo da Portaria SGD/MGI nº 370/2023 (norma que vincula os órgãos do SISP à utilização do modelo adotado na presente contratação) em seus itens 5.2.12. e 5.2.13, alínea “a” (no caso, recomendação para que se possa utilizar equipamentos novos e de primeiro uso para execução dos serviços).

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

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

1.5.2. Considerando que a Nota técnica, a NT n.º 652/2017 – MP (SEI n.º 0074962) , o Item 9 do Anexo 9 da IN05/2017/SEGES/MP, bem como precedentes do Tribunal de Contas da União - TCU, são normativos que explicitam e obrigam a Administração para que, nas prorrogações contratuais, proceda com a amortização dos custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação, sendo inclusive condição para a renovação do contrato. Para o objeto em questão, registra-se que não existem custos não-renováveis a serem amortizados em caso de prorrogação contratual.

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

Prazo de vigência

1.7. Por conseguinte, considerando que os serviços serão executados de forma contínua, o prazo de vigência da contratação é de 4 (quatro) anos contados da data de sua assinatura, prorrogável para até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021, condicionado à permanência de condições e preços vantajosos para a Administração, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

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

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação justifica-se em razão da necessidade da ANA, no exercício de suas atribuições institucionais, de realizar a produção, reprodução e digitalização contínua de documentos técnicos, administrativos e jurídicos que integram processos regulatórios, normativos, contratuais e de fiscalização. Tais atividades são fundamentais para assegurar o funcionamento eficiente da Administração e o cumprimento de obrigações legais e normativas, incluindo a adequada tramitação de processos administrativos no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), a comunicação com entes regulados e a preservação de informações que compõem a memória institucional da Agência.

2.2. Diante da criticidade e do volume dessas demandas, torna-se necessária a contratação de serviços continuados de *outsourcing* de impressão, com cessão de direito de uso de equipamentos, sistema de gerenciamento, manutenção corretiva com fornecimento de peças, componentes, suprimentos e insumos (exceto papel). Esse modelo é amplamente adotado por órgãos e entidades da Administração Pública Federal por apresentar ganhos expressivos de eficiência, previsibilidade de custos e disponibilidade de recursos.

2.3. A terceirização desses serviços permite que a ANA concentre esforços em sua atividade-fim, ao transferir à CONTRATADA a responsabilidade integral pela operação do parque de impressão e digitalização. Isso inclui desde a instalação e gestão dos equipamentos, até a substituição proativa de peças, o fornecimento de suprimentos (como toner e cilindro), além do suporte técnico contínuo. A adoção de um sistema de gerenciamento centralizado viabiliza o controle de impressões, a alocação de custos por unidade organizacional e o monitoramento do uso dos recursos, promovendo maior transparência, segurança da informação e

racionalização do consumo.

2.4. Além disso, esse modelo assegura à ANA maior disponibilidade e confiabilidade dos serviços, por meio da manutenção corretiva e da substituição imediata de equipamentos defeituosos, eliminando a ociosidade por falhas técnicas. Essa abordagem reduz significativamente os custos indiretos associados à gestão interna de ativos de impressão e elimina riscos relacionados à obsolescência tecnológica.

2.5. Importante destacar, ainda, que a contratação se coaduna com os princípios da economicidade, eficiência e sustentabilidade ambiental preconizados na Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos), ao evitar aquisições de equipamentos próprios, cujos custos de aquisição, manutenção e descarte ambientalmente adequado poderiam se mostrar mais onerosos e menos sustentáveis no longo prazo.

2.6. Assim, a presente contratação visa garantir à ANA uma infraestrutura de impressão e digitalização moderna, eficiente e sob demanda, alinhada às melhores práticas de gestão pública e em consonância com o princípio da continuidade do serviço público.

2.7. Até recentemente, a ANA contava com um parque de 41 equipamentos de impressão e digitalização, distribuídos da seguinte forma: 10 unidades do Tipo II (impressoras policromáticas A4), 15 unidades do Tipo III (impressoras multifuncionais monocromáticas A4), 10 unidades do Tipo IV (impressoras multifuncionais policromáticas A4) e 6 unidades do Tipo V (impressoras multifuncionais policromáticas A3), que atendem às necessidades rotineiras de emissão de relatórios, memorandos, ofícios, portarias, contratos, registros técnicos, documentação de processos administrativos, além da digitalização de documentos para inserção no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e em outros sistemas institucionais. A prestação do serviço é realizada sob o modelo de *Outsourcing* de Impressão – locação de equipamento com franquias, por meio do Contrato nº 37/2020/ANA, cuja vigência encerra-se em 24/12/2025.

2.8. Considerando a iminência do término do atual contrato de prestação de serviços de impressão, torna-se imprescindível a realização de nova contratação, a fim de assegurar a continuidade e o adequado funcionamento das atividades que demandam tais recursos no âmbito da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA). A prestação desses serviços revela-se essencial para a execução eficiente das atribuições institucionais, sobretudo por viabilizar a digitalização e a materialização de documentos administrativos relevantes.

2.9. A manutenção da prestação dos serviços de impressão é estratégica para garantir a fluidez e a regularidade das rotinas de trabalho das unidades organizacionais, alinhando-se aos princípios constitucionais da eficiência e da efetividade na Administração Pública, ao proporcionar maior agilidade, qualidade e precisão na produção documental.

2.10. Os equipamentos a serem disponibilizados por meio da contratação destinam-se ao suporte operacional das atividades institucionais, notadamente à elaboração de documentos físicos e digitais utilizados na instrução de processos administrativos e na formalização de expedientes diversos. Trata-se, portanto, de serviço de natureza continuada, cuja interrupção comprometeria o desempenho regular das funções administrativas dos órgãos envolvidos.

2.11. Apesar da adoção do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), o qual contribuiu significativamente para a redução do volume de impressões, persiste a necessidade de emissão de documentos físicos em determinadas situações, especialmente naquelas em que a comunicação de decisões administrativas deve ser realizada com comprovação de entrega, como ocorre nas notificações postais com aviso de recebimento.

2.12. Diante desse contexto, permanece a necessidade de contratação de equipamentos de impressão com tecnologias atualizadas, desempenho aprimorado e franquias de impressão adequadas, de modo a atender de forma mais eficiente e econômica às demandas atuais da Administração. O modelo de contratação adotado tem se mostrado compatível com as necessidades institucionais, favorecendo a modernização e a continuidade dos serviços prestados.

2.13. Durante o período contratual, a prestação dos serviços contribuiu significativamente para o bom andamento das atividades da ANA. O modelo de contratação vigente contempla, de forma integrada, os serviços de manutenção e fornecimento de suprimentos, o que tem favorecido a continuidade operacional e a disponibilidade dos equipamentos.

2.14. Apesar dos resultados positivos alcançados com o modelo vigente, foram identificadas oportunidades de aprimoramento voltadas à elevação da eficiência e da efetividade dos serviços prestados. Destaca-se, nesse sentido, a possibilidade de maior controle sobre o volume efetivamente impresso, o que pode proporcionar melhor previsibilidade orçamentária e gestão de custos. Ademais, o modelo prevê a inclusão de serviços de manutenção e suporte técnico especializado de forma integrada, o que contribui para a redução do

tempo de indisponibilidade dos equipamentos e para a continuidade das operações.

2.15. Adicionalmente, a opção por equipamentos modernos e com suporte técnico especializado permitirá à ANA manter a continuidade das atividades essenciais de digitalização sem interrupções, ampliar sua capacidade de resposta a exigências legais e auditorias, e ainda reforçar sua adesão às políticas públicas de governo digital, sustentabilidade e desburocratização. Trata-se, portanto, de uma medida não apenas necessária, mas estratégica para a excelência da gestão documental institucional.

2.16. Esses aspectos foram considerados no processo de dimensionamento da demanda e na formulação dos requisitos técnicos da nova contratação, em consonância com as diretrizes de melhoria contínua, otimização de recursos e promoção da excelência na gestão dos serviços de impressão no âmbito da Administração Pública.

2.17. Além da racionalização de custos operacionais e da redução do passivo de ativos permanentes com aquisição de equipamentos, a adoção do modelo de *outsourcing* se justifica também pelos seguintes fatores:

- a) Eliminação de ociosidade de equipamentos e insumos;
- b) Garantia de atualização tecnológica constante;
- c) Previsibilidade orçamentária e controle de gastos;
- d) Redução de riscos de indisponibilidade por falhas técnicas;
- e) Melhor controle e segurança das informações manipuladas.

2.18. A contratação também está alinhada com os princípios da economicidade, eficiência e sustentabilidade ambiental previstos na Lei nº 14.133/2021, e com diretrizes institucionais de modernização da gestão pública, considerando o menor impacto ambiental promovido pela redução do consumo de papel e racionalização de recursos por meio do controle de impressão.

2.19. Portanto, a nova contratação se mostra imprescindível para assegurar o regular funcionamento das atividades da ANA, garantindo continuidade, eficiência operacional e aderência às melhores práticas de gestão documental no setor público.

2.20. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, conforme detalhamento a seguir:

- a) ID PCA no PNCP: 04204444000108-0-000001/2025;
- b) Data de publicação no PNCP: 30/04/2024 com atualização em 01/08/2025;
- c) Id do item no PCA: 127 a 132
- d) Classe/Grupo: 151 e 152
- e) Identificador da Futura Contratação: 443001-89/2025

2.21. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2024-2027 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2024-2026 da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
OE8	Tornar mais eficientes os processos de trabalho que sustentam as atividades da ANA.

Tabela 2 - Alinhamento aos Planos Estratégicos

ALINHAMENTO AO PDTIC 2024-2027	
ID	Ação do PDTIC
2025STI13	Contratação de serviços de outsourcing de impressão

Tabela 3 - Alinhamento ao PDTIC

2.22. Por tratar de oferta de serviços públicos digitais, o objeto da contratação 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 E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

3.2. A solução de TIC consiste em na contratação de serviços corporativos de impressão, reprodução e digitalização de documentos (*outsourcing* de impressão) para atendimento das unidades da estrutura da ANA, por meio de processo licitatório na modalidade pregão, na forma eletrônica.

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

- a) Modalidade franquia mais excedente, nos termos da Portaria SGD/MGI nº 370/2023, e nos respectivos quantitativos mensais, anuais e totais indicados para cada item do objeto;
- b) Equipamentos novos (de primeiro uso) instalados em regime de comodato no ambiente da CONTRATANTE nas quantidades solicitadas por meio de Ordem de Serviço (OS) conforme os quantitativos e proporcionalidade informados nas respectivas OSs;
- c) Sistema centralizado e único para gerenciamento de ativos e bilhetagem das páginas para o contrato firmado, incluindo apuração integrada de indicadores de níveis de serviços;
- d) Sistema de abertura e controle de chamados técnicos que inclua preferencialmente a apuração integrada de indicadores de níveis de serviços;
- e) Assistência técnica de manutenção preventiva e corretiva com acionamento via *web* e serviço de atendimento telefônico gratuito, apoiado pelos sistemas dos itens anteriores;
- f) Reposição de peças, consumíveis e suprimentos, exceto papel;
- g) Garantia dos respectivos fabricantes sobre os bens e suprimentos fornecidos ao longo de toda a execução contratual;
- h) Fornecimento de meios simplificados de capacitação dos usuários finais para operação básica dos equipamentos tais como folhetos, cursos rápidos EAD e/ou vídeos explicativos.

3.4. Estimativa da Demanda

3.4.1. A principal fonte de informação utilizada para estimativa da conformação ideal do quantitativo e das características dos recursos a serem utilizados na prestação dos serviços objetos da presente contratação foi a consulta ao contrato atual de *outsourcing* de impressão que atualmente prover tais serviços à ANA.

3.4.2. Tais análises estão detalhadas no ETP e demais documentos de apoio citados no mesmo e compreenderam:

- a) Estudo estatístico do histórico de consumo do contrato no último ano, para definição dos quantitativos estimados de impressão por equipamento de cada um dos tipos que serão utilizados;
- b) Informações fornecidas pelas áreas acerca do consumo e de suas peculiaridades.

3.4.3. Essa metodologia está de acordo com o orientado na seção 6 do Modelo de Contratação de Serviços de *Outsourcing* de Impressão da Portaria SGD/MGI nº 370/2023, a saber:

6.2 Caso o órgão ou entidade possua um histórico de volume mensal ou anual conhecido, deve-se embasar o planejamento da contratação a partir dele, considerando inclusive a evolução anual – de acréscimo ou diminuição dos volumes de impressões e cópias.

3.4.4. O estudo foi utilizado como subsídio para a projeção dos quantitativos médios de páginas por equipamento para cada combinação de matiz (mono ou color) x formato de papel (A4 ou A3) e tipo de produção (franquia ou excedente), conforme a tabela a seguir.

Tipo de Papel	Tipo de Impressão	Tipo de Produção	Tipo I A4 (Mono e Color)	Tipo II A4 (Só Mono)	Tipo III A3 e A4 (Mono e Color)	Totais Mensais
A4	Mono	Franquia	468	516	4.960	5.944
		Excedente	270	330	3.256	3.856
	Color	Franquia	2.475	-	11.640	14.115
		Excedente	1.584	-	7.712	9.296
A3	Mono	Franquia	-	-	4.960	4.960
		Excedente	-	-	3.256	3.256
		Franquia	-	-	11.640	11.640

	Color	Excedente	-	-	7.712	7.712
--	-------	-----------	---	---	-------	-------

Tabela 4 - Quantitativos médios estimados de impressões por equipamento em cada matiz x formato x tipo de produção

3.4.5. Os cálculos realizados para obtenção das médias totais para cada tipo (matiz x formato) estão detalhados no ETP, e utilizaram-se da seguinte fórmula:

$$\text{Projeção mensal individual por tipo} = \frac{\text{Total mensal estimado do item por matiz x tipo}}{\text{Qtd. máx. de impressoras que imprimem no matiz x tipo}}$$

3.4.6. Quantidades estimadas de equipamentos

3.4.6.1. Portanto, as quantidades iniciais e máximas estimadas de equipamentos de impressão a serem disponibilizadas em comodato constituem-se nas somas dos quantitativos totais de cada tipo das tabelas acima, isto é:

- a) TIPO I: 9 (6 + 3);
- b) TIPO II: 3 (1 + 2);
- c) TIPO III: 16 (13 + 3);

3.4.7. Volumes mensais estimados de impressão

3.4.7.1. Já as quantidades máximas previstas de equipamentos que imprimem em cada matiz ou cor de impressão x formato de papel para o lote são as das tabelas a seguir.

Tipo de equipamento	Quantidade de equipamento	Formato de papel
Tipo I	9	A4
Tipo II	3	A4
Tipo III	16	A3 e A4

Tabela 5 - Quantidades estimadas totais de equipamentos que imprimem em cada Catser – Lote 1

3.4.7.2. Por conseguinte, os volumes mensais de impressão previstos para cada item da contratação são os apresentados na próxima tabela. Foram obtidos pela multiplicação dos consumos individuais previstos na Tabela 4 para cada tipo de produção (franquia ou excedente) multiplicados pelos respectivos quantitativos apresentados na Tabela 5.

Tipo de equipamento	Quantidade de equipamento	Formato de papel	Quantitativo mensal estimada de impressões por equipamento	
			Mono	Color
Tipo I	9	A4	82	451
Tipo II	3	A4	282	-
Tipo III	16	A3 e A4	1.027	2.419

Tabela 6 – Volumes (quantitativos de páginas) mensais estimados de impressão para cada item

3.4.7.3. Cumpre registrar que a solução prevê a implantação progressiva dos serviços - tendo em conta a realidade e necessidades específicas das áreas atendidas -, bem como eventuais alterações nas quantidades de equipamentos e transferências de seus locais de instalação, decorrentes de mudanças de estrutura organizacional e de reduções ou expansões dos quadros de servidores.

3.4.7.4. Assim sendo, os volumes apresentados constituem-se em estimativas de quantidades máximas. Serão admitidas eventuais variações de quantitativos estimados, não havendo, portanto, compromisso de execução integral dos totais de quantitativos de impressão estimados para nenhum dos itens da contratação.

3.4.8. **Justificativa do não parcelamento da solução de TIC**

3.4.8.1. No que tange à necessidade de contratação única e integrada para as diferentes unidades da ANA, contemplados em um único lote, apresentam-se as seguintes motivações:

3.4.8.2. A modalidade do objeto *outsourcing* de impressão selecionada para a presente solução (franquia + excedente) tem por uma das principais características a elevada possibilidade de ganho de escala devido ao mecanismo de compensações de quantitativos heterogêneos de forma imediata (nos pagamentos mensais) e mediata (no mecanismo semestral de compensação). Essa heterogeneidade é uma das características das instituições de grande porte do governo federal. Assim sendo, reduzem-se os riscos de desequilíbrio financeiro dos contratos, bem como de insuficiência dos quantitativos contratados, de forma que se espera assim uma grande economia de escala, privilegiando, portanto, a eficiência e eficácia das avenças resultantes do presente processo.

3.4.8.3. Assim sendo, espera-se alcançar significativa economia de escala, além de maior eficiência e eficácia na gestão contratual, privilegiando a transparência, a racionalização do consumo e a aderência às melhores práticas de gestão pública.

3.4.8.4. Desse modo, reduz-se o custo da gestão e fiscalização dos serviços em face da celebração de uma quantidade reduzida de contratos, e conseqüentemente do emprego de menor quantidade de servidores incumbidos das atividades correspondentes.

3.4.8.5. Por outro lado, a gestão centralizada permite exercer uma visão estratégica global e corporativa sobre esses serviços, privilegiando o aperfeiçoamento da gestão como um todo e das políticas de serviços de impressão envolvidas em todas as contratações desse objeto.

3.4.8.6. Por conseguinte – e considerando que a complexidade, o ganho de escala, a padronização dos serviços e seus mecanismos de execução, e os riscos envolvidos na sua operacionalização, caracterizam que o parcelamento de tais serviços não se comprova técnica e economicamente viável –, a contratação pretendida será realizada em um único lote. Vale consignar ainda a disponibilidade no mercado de TIC de diversas empresas que possuem a expertise necessária à execução da totalidade do objeto, com custos reduzidos de estrutura própria e atendimento simultâneo a diversos clientes.

3.4.9. **Benefícios a serem alcançados com a contratação**

3.4.9.1. A contratação do serviço de *outsourcing* de impressão visa proporcionar uma série de benefícios estratégicos, operacionais e econômicos para a Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), promovendo a modernização da infraestrutura de impressão/digitalização e a racionalização do uso de recursos públicos, em conformidade com as diretrizes da Portaria SGD/MGI nº 370/2023.

3.4.9.2. Entre os principais benefícios a serem alcançados, destacam-se:

- a) Cobrança baseada no modelo franquia mais excedente, permitindo planejamento orçamentário preciso e acompanhamento contínuo da execução contratual, evitando despesas não previstas;
- b) Monitoramento em tempo real do parque de impressão, controle de usuários e implementação de políticas de impressão consciente, reduzindo desperdícios e promovendo a sustentabilidade ambiental;
- c) Fornecimento de equipamentos modernos com atualização prevista em contrato, assegurando a manutenção da eficiência e qualidade dos serviços, eliminando os riscos de obsolescência tecnológica;
- d) Integração dos serviços de fornecimento de equipamentos, manutenção, suporte técnico e suprimentos em um único contrato, simplificando a gestão administrativa e garantindo maior disponibilidade dos serviços de impressão;
- e) Aderência à obrigatoriedade da Portaria SGD/MGI nº 370/2023, mitigando riscos de não conformidade em auditorias internas e externas;
- f) Prestação de serviços por empresa especializada, com suporte técnico ágil e manutenção preventiva e corretiva inclusa, assegurando a continuidade dos serviços essenciais;
- g) Controle do volume de impressões e fornecimento de equipamentos com certificações ambientais, contribuindo para a redução de resíduos e consumo de insumos, alinhando-se às políticas de sustentabilidade da Administração Pública.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio

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

4.1.1. A solução deverá prover serviços continuados de impressão na modalidade franquia mais excedente, para atendimento às unidades da ANA, compreendendo as seguintes atividades e condições gerais:

- a) Serviços de impressão, reprodução (cópia) e digitalização de documentos;
- b) Fornecimento de equipamentos multifuncionais/monofuncionais novos e de primeiro uso nas dependências da CONTRATANTE, em regime de comodato;
- c) Sistema único bilhetagem da solução instalada;
- d) Manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos com substituição de peças, componentes e demais materiais necessários à manutenção;
- e) Fornecimento oportuno de consumíveis e suprimentos originais;
- f) Fornecimento e sustentação de todos os acessórios necessários à disponibilidade dos serviços, tais como estabilizadores e transformadores de tensão, e conversores de interfaces de comunicação, quando necessários;
- g) Gerenciamento integrado e centralizado dos serviços e equipamentos utilizados no âmbito da solução por meio de aplicação (sistema) de controle informatizado (por contrato);
- h) Instalação, administração e sustentação dos softwares e equipamentos que exclusivamente provêm serviços no âmbito da solução;
- i) Instalação, desinstalação, suprimento, descarte sustentável, suporte e realocação (redistribuição) dos equipamentos e consumíveis necessários à execução dos serviços, excetuando-se: infraestrutura elétrica e rede de dados (inclusive conexões wan) e suprimento de papel;
- j) Garantia de disponibilidade dos serviços, com seu pronto restabelecimento através do adequado tratamento de requisições e incidentes para reposição de consumíveis e/ou suprimentos e suporte técnico, com disponibilização de sistema de abertura e acompanhamento de chamados técnicos via web e central telefônica tipo 0800.

4.1.2. Reitera-se que a solução não inclui fornecimento de papel, considerando que a CONTRATANTE possui processos definidos já em operação que encarregam suas respectivas unidades de providenciar esse suprimento.

4.1.3. A solução compreende a prestação dos serviços na sede da ANA, em Brasília.

Requisitos de Capacitação

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

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

4.1.6. Eventuais capacitações realizadas em sessões remotas poderão ser gravadas exclusivamente para futura consulta por parte de técnicos da CONTRATANTE. Caso necessário, cursos ou sessões presenciais serão realizados na sede da CONTRATANTE.

Requisitos Legais

4.1.7. 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) e a outras legislações aplicáveis;

4.1.8. Leis Federais

- a) Lei nº 8.248/1991: dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação, e dá outras providências;
- b) Lei nº 9.610/1998: altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências;
- c) Lei nº 12.305/2010: institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos; altera a Lei nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998; e dá outras providências;
- d) Lei nº 12.527/2011: regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, dentre outras disposições.

4.1.9.

Decretos

- a) Decreto nº 11.890, de 22 de janeiro de 2024: Regulamenta o art. 26 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre a aplicação da margem de preferência no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e instituiu a Comissão Interministerial de Contratações Públicas para o Desenvolvimento Sustentável;
- b) Decreto nº 7.579/2011: Dispõe sobre o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP, do Poder Executivo federal;
- c) Decreto nº 7.724/2012: Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição;
- d) Decreto nº 8.936/2016: Institui a Plataforma gov.br e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;
- e) Decreto nº 9.507/2018: Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União;
- f) Decreto nº 9.637/2018: Institui a Política Nacional de Segurança da Informação e dispõe sobre a governança da segurança da informação, dentre outras providências;
- g) Decreto nº 10.240/2020: Regulamenta o inciso VI do caput do art. 33 e o art. 56 da Lei nº 12.305/2010, e complementa o Decreto nº 9.177/2017, quanto à implementação de sistema de logística reversa de produtos eletroeletrônicos e seus componentes de uso doméstico;
- h) Decreto 10.332/2020: Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2023, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;
- i) Decreto nº 10.936/2022: Regulamenta a Lei nº 12.305/2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos;
- j) Decreto nº 11.246/2022: Regulamenta o disposto no § 3º do art. 8º da Lei nº 14.133/2021, para dispor sobre as regras para a atuação do agente de contratação e da equipe de apoio, o funcionamento da comissão de contratação e a atuação dos gestores e fiscais de contratos, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;
- k) Decreto nº 11.462/2023: Regulamenta os art. 82 a art. 86 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre o sistema de registro de preços para a contratação de bens e serviços, inclusive obras e serviços de engenharia, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;

4.1.10.

Instruções Normativas

- a) Instrução Normativa SLTI/MP nº 1/2010: Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;
- b) Instrução Normativa Conjunta MP/CGU nº 1/2016: Dispõe sobre controles internos, gestão de riscos e governança no âmbito do Poder Executivo federal;
- c) Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/2017 (subsidiária) (IN SEGES/MP nº 05 /2017): Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de

execução indireta no âmbito da APF direta, autárquica e fundacional;

d) Instrução Normativa GSI/PR nº 1/2020: Dispõe sobre a Estrutura de Gestão da Segurança da Informação nos órgãos e nas entidades da administração pública federal;

e) Instrução Normativa GSI/PR nº 3/2021: Dispõe sobre os processos relacionados à gestão de segurança da informação nos órgãos e nas entidades da administração pública federal;

f) Instrução Normativa SEGES/ME nº 58/2022 (IN SEGES/ME nº 58/2022): Dispõe sobre a elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares - ETP, para a aquisição de bens e a contratação de serviços e obras, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e sobre o Sistema ETP digital;

g) Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022 (IN SEGES/ME nº 77/2022): Dispõe sobre a observância da ordem cronológica de pagamento das obrigações relativas ao fornecimento de bens, locações, prestação de serviços e realização de obras, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;

h) Instrução Normativa SEGES/ME nº 98/2022: Estabelece regras e diretrizes para o procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta de que dispõe a Lei nº 14.133/2021, recepcionando a IN SEGES/MP 05/2017 para tais contratações.

4.1.11. Portarias

a) Portaria STI/MP nº 46/2016: Dispõe sobre a disponibilização de Software Público Brasileiro e dá outras providências;

b) Portaria GM/MP nº 443/2018: Estabelece os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta, em atendimento ao disposto no art. 2º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018;

c) Portaria SGD/ME nº 778/2019: Dispõe sobre a implantação da Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação nos órgãos e entidades pertencentes ao Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal - SISP;

d) Portaria SGD/MGI nº 370, de 8 de março de 2023 (Portaria SGD/MGI nº 370 /2023): institui o Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão, no âmbito dos órgãos e das entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

Requisitos de Manutenção

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

a) Disponibilização em comodato de todos os equipamentos multifuncionais/monofuncionais necessários à execução dos serviços nos prazos definidos neste TR;

b) Disponibilização de equipamentos complementares, tais como cabos de comunicação, adaptadores elétricos, estabilizadores de tensão e estufas ou compartimentos para papel armazenado para uso futuro, quando necessário;

c) Manutenção contínua dos mecanismos de repasse do conhecimento ao usuário final necessário à operação básica dos equipamentos e à solicitação de serviços;

d) Manutenção contínua dos mecanismos de repasse do conhecimento e acesso a bases de conhecimento e FAQs necessários à instalação e sustentação da infraestrutura para sistemas de bilhetagem a técnicos especialistas, caso necessário;

e) Reposição tempestiva de consumíveis e suprimentos necessários à operação dos equipamentos disponibilizados em comodato, exceto papel;

f) Manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos disponibilizados em comodato, com substituição de peças e componentes.

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

Requisitos Temporais

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

4.5. Tendo em vista que os serviços possuem complexidade elevada, demandando tempo considerável para implantação integral da solução e para amadurecimento dos processos e mecanismos relacionados, o ciclo de vida da solução deve compreender um período mínimo de 48 meses.

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

4.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.8. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.9. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE, e cumprir plenamente às seguintes condições de segurança da informação e privacidade:

a) Requisitos de segurança e procedimentos definidos para o acesso às dependências da ANA, bem como requisitos de segurança da informação e de vedação de acesso e divulgação, conforme se aplique, a informações classificadas e privadas, e ainda a informações privilegiadas, isto é, aquelas que por qualquer motivo possam vir a representar vantagem mercantil competitiva;

b) Sigilo sobre iniciativas, projetos, decisões, dados e qualquer outro tipo de informação sensível de que venham a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo divulgá-las ou utilizá-las, durante a execução dos serviços e mesmo após seu encerramento, sem a expressa autorização da CONTRATANTE;

c) Deverão ser observados os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade (SIP) de dados pessoais, nos termos definidos nas demais seções deste TR e seus apêndices, bem como possíveis exigências ulteriores, quanto à Segurança da Informação e Privacidade, tendo em conta os princípios da razoabilidade e interesse público.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.10. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

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

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.11. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da CONTRATANTE.

4.12. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela CONTRATANTE. Caso não seja autorizada, é vedado à CONTRATADA adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela CONTRATANTE.

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

4.14. Deverá atender às seguintes condições:

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

4.15. As demais condições tecnológicas estão detalhadas no Apêndice “Especificações Técnicas” deste TR.

Requisitos de Projeto e de Implementação

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

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

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

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

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

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

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

III - A CONTRATADA deverá realizar todos os testes necessários para garantir o adequado funcionamento para só então concluir o projeto de implantação dos equipamentos

contemplados no projeto.

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

4.19. A instalação dos equipamentos e sistemas, configuração, conectividade e demais serviços envolvidos integram a solução e deverão atender plenamente os requisitos de transição contratual, controle de mudança e gestão de ativos do parque computacional da CONTRATANTE, bem como estar plenamente disponíveis e operacionais para utilização nos prazos definidos na reunião inicial.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.20. Todos os equipamentos implantados ao longo da prestação deverão ser novos e de primeiro uso, com garantia do fabricante que perdure ao menos até a data de expiração do contrato.

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

4.22. Integra a solução acesso a sistema informatizado de Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI, ou ITSM - IT Service Management) disponibilizado pela CONTRATADA, em que todos os chamados técnicos abertos junto à CONTRATADA no âmbito das contratações oriundas deste TR serão registrados em tickets de atendimento. Tais tickets possuirão prazo de garantia de 20 horas diurnas (vide subseção “Horários de Prestação”).

Requisitos de Experiência Profissional

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

Requisitos de Formação da Equipe

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

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

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

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.27. A instalação de equipamentos está condicionada ao recebimento pela CONTRATADA de Ordem de Serviço (OS) emitida pelo CONTRATANTE. Cada OS indicará as quantidades e locais nos quais os serviços deverão ser prestados.

4.28. A execução dos serviços de impressão, cópia e digitalização está condicionada à expedição pela CONTRATANTE de OSs mensais que compreenderão todos os equipamentos ativos no âmbito da contratação.

4.29. A execução dos serviços deve ser acompanhada continuamente pela CONTRATADA, que dará ciência de eventuais acontecimentos à CONTRATANTE.

4.30. A CONTRATADA deverá empregar na execução dos serviços, quando se aplicarem, seguintes práticas:

I - Práticas gerais de gerenciamento:

- a) Gerenciamento financeiro dos serviços;
- b) Melhoria contínua;
- c) Medição e reporte;
- d) Gerenciamento de riscos;
- e) Gerenciamento da segurança da informação;

- f) Gerenciamento do conhecimento;
 - g) Gerenciamento de projetos;
 - h) Gerenciamento de relacionamento.
- II - Práticas de gerenciamento de serviços:
- a) Gerenciamento de nível de serviço;
 - b) Gerenciamento de disponibilidade;
 - c) Gerenciamento de capacidade e desempenho;
 - d) Gerenciamento de continuidade de serviço;
 - e) Monitoramento e gerenciamento de evento;
 - f) Central de serviço;
 - g) Gerenciamento de incidente;
 - h) Gerenciamento de requisição de serviço;
 - i) Gerenciamento de problema;
 - j) Gerenciamento de liberação;
 - k) Validação e teste de serviço;
 - l) Gerenciamento de ativos de TI.
- m) Práticas de gerenciamento técnico:
- n) Gerenciamento de implantação;
 - o) Gerenciamento de infraestrutura e plataforma.

Compensação semestral de impressões franquias x excedente

4.31. Haverá compensação de franquias não utilizadas em relação a excedentes de impressões eventualmente realizadas, a cada período de 6 meses, conforme o apêndice “Especificações Técnicas” deste TR.

Renovação do parque em caso de prorrogação do contrato

4.32. Em caso de prorrogação contratual, a partir do quinto ano, obriga-se a CONTRATADA a renovar o parque de impressão instalado.

Vistoria

4.33. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, faculta-se ao licitante realizar vistoria nos locais de instalação dos equipamentos, acompanhado por servidor designado para esse fim, nos termos definidos no subtítulo Vistoria Técnica deste TR

Condições das Redes Elétricas

4.34. Parte dos pontos da CONTRATANTE, pode não possuir rede elétrica estabilizada, por conseguinte, equipamentos de estabilização de tensão e outros eventuais componentes elétricos quando necessários deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, sem custos adicionais.

4.35. A tensão elétrica disponível é de 220V, com frequência de 60 Hz, com tomadas no padrão brasileiro definido pela norma NBR 14136. É de responsabilidade da CONTRATADA garantir que os equipamentos utilizados sejam compatíveis com essa especificação, inclusive providenciando eventuais adaptadores, se necessário.

Práticas Vedadas na Execução dos Serviços

4.36. É vedada e sujeita a penalização:

- I - A execução de serviços: i) estranhos à natureza da contratação; ii) e que não tenham sido demandados e registrados por meio projetos ou de chamados técnicos (tickets de serviços), salvo quando previstos em planos periódicos de manutenção preventiva ou de provisionamento de consumíveis e/ou suprimentos.
- II - A execução de serviços por profissional não identificado, ou cuja atuação não tenha sido previamente autorizada pela CONTRATADA para atuação no âmbito do contrato;

III - A execução de tarefa ou serviço por profissional inabilitado, isto é, que não possua qualificação adequada para realização das tarefas de suporte e manutenção, conforme condições estabelecidas neste TR;

IV - A disponibilização de equipamentos em comodato que possuam quaisquer restrições a tarefas de digitalização, sejam elas relacionadas à presença de suprimentos, de quantidades de insumos ou condicionadas a qualquer outro fator alheio ao funcionamento dos componentes específicos necessários ao escaneamento.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.37. A CONTRATADA deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

- a) Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- b) Política de Segurança da Informação - POSI;
- c) Norma ISO/IEC 29151:2017;
- d) Normas de segurança vigentes na ANA, pactuadas nos termos do art. 18, inciso V da IN SGD/ME nº 94/2022.

Vistoria Técnica

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

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

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

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

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

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

Outros Requisitos Aplicáveis

Sustentabilidade

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

4.45. A CONTRATADA deverá providenciar a logística reversa de produtos e equipamentos sob sua responsabilidade para descarte de peças defeituosas, de embalagens e de recipientes vazios dos produtos utilizados, observando as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive:

- a) Instrução Normativa SLTI/MP nº 1/2010 (critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela APF);
- b) Lei nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos);
- c) Decreto nº 10.240, de 12 de fevereiro de 2020 (sistema de logística reversa de produtos eletroeletrônicos e seus componentes de uso doméstico);
- d) Decreto nº 10.936/2022 (regulamenta a Lei nº 12.305/2010);
- e) As disposições da seção 17 do Modelo estabelecido na Portaria SGD/MGI nº 370/2023, a

seguir destacadas: i) Fornecimento de equipamentos sustentáveis, comprovados por documento de certificação; ii) Responsabilidade sobre a destinação final de todos os produtos, insumos e suprimentos, inclusive de restos de toner, cartuchos e embalagens dos produtos utilizados, em conformidade com a legislação vigente; iii) Apresentação de Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos ou de Declaração de Sustentabilidade Ambiental, comprovando a correta destinação dos cartuchos/toners vazios utilizados na execução dos serviços; iv) Apresentar semestralmente confirmação do recebimento de cartuchos e toners já utilizados e respectivas embalagens dos equipamentos, para fins de reaproveitamento no ciclo produtivo das próprias empresas, em outros ciclos - como cooperativas de reciclagem - ou outra destinação final ambientalmente adequada.

4.46. Visando o cabal cumprimento das disposições desta subseção, o recolhimento de todos os itens a serem descartados deve ser realizado imediatamente quando da instalação de novos equipamentos, componentes eletrônicos, insumos e suprimentos, incluindo suas respectivas embalagens, repositórios e invólucros.

4.47. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os requisitos aderentes ao objeto, que se baseiam no [Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da AGU](#).

Indicação de marcas ou modelos ([41, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

4.48. Não se aplica.

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

4.49. Não se aplica.

Da exigência de carta de solidariedade

4.50. Não será exigida carta de solidariedade.

Subcontratação

4.51. Será admitida a subcontratação parcial do objeto, exclusivamente para os serviços de instalação, movimentação e remoção (desativação) de equipamentos disponibilizados em comodato, bem como de reposição de suprimentos.

4.52. Eventuais subcontratadas deverão apresentar o Termo de Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança, assinado pelos seus colaboradores a serem envolvidos na execução dos serviços, em atenção ao disposto no parágrafo único do art. 33 da IN SGD/ME nº 94/2022.

4.53. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades do subcontratado, bem como responder perante a CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

4.54. A subcontratação depende de autorização prévia da CONTRATANTE, a quem incumbe avaliar se o subcontratado cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

4.55. A CONTRATADA apresentará à Administração documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente.

4.56. É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade CONTRATANTE ou com agente público que desempenhe função na contratação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau.

4.57. Caso a subcontratada seja microempresas ou empresas de pequeno porte (art. 48, II, da Lei Complementar n. 123, de 2006, e art. 7º, do Decreto n.º 8.538, de 2015), além do regramento acima, deverão ser observadas as seguintes disposições específicas:

a) A CONTRATADA deverá apresentar, ao longo da vigência contratual, sempre que solicitada, a documentação de regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte subcontratadas, sob pena de rescisão, aplicando-se o prazo para regularização previsto no § 1º do art. 4º do Decreto nº 8.538, de 2015;

b) A CONTRATADA deverá substituir a subcontratada, no prazo máximo de trinta dias, na hipótese de extinção da subcontratação, mantendo o percentual originalmente subcontratado até a sua execução total, notificando a CONTRATANTE, sob pena de rescisão, sem prejuízo

das sanções cabíveis, ou a demonstrar a inviabilidade da substituição, hipótese em que ficará responsável pela execução da parcela originalmente subcontratada;

c) A CONTRATADA será responsável pela padronização, pela compatibilidade, pelo gerenciamento centralizado e pela qualidade da subcontratação;

d) Os empenhos e pagamentos referentes às parcelas subcontratadas serão destinados diretamente às microempresas e empresas de pequeno porte subcontratadas.

Contratação sob a Forma de Consórcio

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

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

Da Exigência de Amostra

4.60. Não se aplica.

Garantia da Contratação

4.61. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, podendo o Contratado optar pela caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total da contratação.

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

4.62.1. A apólice de seguro-garantia permanecerá em vigor mesmo que o Contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

4.62.2. Caso o adjudicatário não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, ocorrerá a preclusão do direito de escolha dessa modalidade de garantia.

4.62.3. A apólice de seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

4.62.4. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvados os períodos de suspensão contratual.

4.62.5. Caso o adjudicatário não opte pelo seguro-garantia ou não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia nas modalidades de caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, fiança bancária ou títulos de capitalização.

4.63. Caso seja a garantia em dinheiro a modalidade de garantia escolhida pelo Contratado, deverá ser efetuada em favor do Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

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

4.65. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

4.66. Na hipótese de opção pelo título de capitalização, a garantia deverá ser custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedades de

capitalização regulamente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.

4.66.1. O título de capitalização deverá ser apresentado ao Contratante juntamente com as condições gerais e o número do processo administrativo sob o qual o plano de capitalização foi aprovado pela Susep (art. 8º, III, da Circular SUSEP nº 656, de 11 de março de 2022).

4.67. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, sob pena de não aceitação, o pagamento de:

4.67.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

4.67.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

4.67.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo Contratado.

4.68. Em caso de seguro-garantia, a apólice deverá ter cobertura para pagamento direto ao empregado após decisão definitiva em processo administrativo que apure montante líquido e certo a ele devido em razão de inadimplência do Contratado, independentemente de trânsito em julgado de decisão judicial.

4.69. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, contado da data de assinatura do termo aditivo ou da emissão do apostilamento, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

4.70. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o Contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

4.71. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados da data em que for notificada.

4.72. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

4.72.1. O emitente da garantia ofertada pelo Contratado deverá ser notificado pelo Contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

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

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

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

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

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

4.75. A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.

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

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

Instalação de escritório

4.78. não se aplica.

Margem de Preferência

4.79. O objeto em pauta se constitui em execução de serviços especializados de outsourcing de impressão, predominantemente caracterizados pelo emprego de competências técnicas, desvinculadas, portanto, de requisitos associados ao porte ou poder econômico do fornecedor, desde que possua lastro suficiente para cumprimento dos critérios de seleção, notadamente os relacionados à qualificação técnica e garantia contratual.

4.80. Por conseguinte, com o objetivo de privilegiar a competitividade do certame e estimular o empreendedorismo nacional, aplicam-se à presente contratação as regras de preferência dispostas no art. 26 da Lei n.º 14.133/2021 (produto nacional vs estrangeiro) e os arts. 42, 43, 45, 46, 47, 48 e 49 da Lei complementar n.º 123/2006 (tratamento diferenciado às microempresas e empresas de pequeno porte).

4.81. A CONTRATADA deverá atender ao disposto no art. 48, II, da Lei Complementar nº 123 /2006, no mínimo na ordem de 50% das eventuais subcontratadas.

Informações relevantes para o dimensionamento e/ou apresentação da proposta

4.82. Vide o subtítulo "Informações relevantes para o dimensionamento" no capítulo de modelo de execução do objeto.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

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

5.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de 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, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

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

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

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

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

5.2. São obrigações do CONTRATADO:

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

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

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

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

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

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

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

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

5.3. fazer a transição contratual, quando for o caso.

5.4. Os principais papéis a serem designados para boa execução do objeto são os relacionados a seguir, com suas respectivas responsabilidades:

a) Equipe de Fiscalização do Contrato (EFC), composta por Gestor e Fiscais Requisitante, Técnico, Administrativo e Setoriais nas localidades onde seja necessário, e respectivos substitutos, todos servidores participantes do quadro funcional do Contratante, cujas atribuições são as definidas no art. 2º, V da IN SGD/ME nº 94/2022.

b) Preposto da CONTRATADA, conforme o disposto no art. 2º, VI da IN SGD/ME nº 94/2022: “representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual”.

c) Profissionais Técnicos da CONTRATADA: funcionários da CONTRATADA e demais responsáveis por executar efetivamente os serviços e tarefas previstos no objeto, conforme definido neste TR e seus apêndices.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

6.1. O Modelo de Execução do contrato contempla todas as condições necessárias ao fornecimento adequado da solução de TIC, observado o descrito nesta seção e demais disposições deste TR e seus apêndices.

6.2. As rotinas de execução e demais mecanismos necessários ao bom andamento dos serviços são relacionadas a seguir.

Local e horário da prestação dos serviços

6.3. Os serviços serão prestados no seguinte endereço: Setor Policial, Área 5, Quadra 3, Blocos "B", "L", "M", "N", "O" e "T". Brasília - DF. CEP: 70610-200.

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

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

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

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

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

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

6.7. A disponibilidade de cada uma das categorias de tarefas que compõem os serviços e os seus respectivos tempos máximos para realização (NMS) estão estabelecidos no apêndice “Especificações Técnicas”

deste TR.

6.8. Os prazos de execução das tarefas ou serviços típicos constam no apêndice “Especificações Técnicas” deste TR.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

6.9. A execução dos serviços objetos da presente contratação pressupõe a disponibilização de equipamentos em comodato e demais itens necessários à plena execução dos serviços, incluindo:

- a) Impressoras multifuncionais/monofuncionais que atendam às especificações técnicas definidas neste TR e na proposta técnica vencedora apresentada pela CONTRATADA;
- b) Cabos elétricos e lógicos (no mínimo categoria 5E), autotransformador e/ou estabilizadores de tensão;
- c) Itens específicos de acessibilidade e mobilidade para operação de equipamentos, quando necessário, em conformidade com a Lei nº 10.098/2000, sujeitos à apresentação de projeto específico a ser aprovado pela EFC;
- d) Demais equipamentos, produtos ou materiais que venham a ser necessários ao correto funcionamento dos equipamentos, tais como conectores, adaptadores, estufas ou compartimentos para papel armazenado para uso futuro, etc.

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

6.10.1. Vide "Requisitos de Garantia e Manutenção".

6.11. Serviços de Atendimento Técnico (Sistema ITSM)

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

- a) PLANEJADA: para tarefas previamente agendadas em planos de inserção, de projeto ou de instalação; de manutenção preventiva; de provisionamento de consumíveis e suprimentos; e de melhoria ou evolução contínuas gerenciados pelos respectivos responsáveis.
- b) DEMANDADA: requisitadas por meio de chamados técnicos (tickets) a serem registrados em sistema específico de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).
- c) O sistema ITSM será fornecido, gerenciado e hospedado pela CONTRATADA, que será responsável por sua adequada administração e operação contínua, sem custo adicional à CONTRATANTE, que por sua vez deverá ter o devido acesso com perfil adequado para fins de fiscalização e diligências.

6.12. **Especificação da Garantia dos Serviços (Atendimento Técnico)**

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

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

6.13. Etapas da Execução

6.13.1. O quadro a seguir apresenta as etapas de execução do projeto correspondente à implantação e execução da solução relacionada à contratação em pauta:

Id	Etapas	Atividade	Marco	Data ou Período
1	Iniciação	Reunião inicial conforme previsto no art. 31, I da IN SGD/ME nº 94/2022	Ata assinada por todos os presentes	Agendada para até 10 dias úteis a contar da assinatura do contrato
2	Preparação para início da prestação	Repasse do conhecimento e preparação do sistema de bilhetagem	Sistema e modelos de equipamentos homologados pela EFC	Desde a reunião inicial até a data de início da prestação
3	Início da prestação	Início efetivo da prestação do objeto	Expedição das Ordens de Serviço de Implantação (OSIs)	Data de início definida na reunião inicial

Id	Etapas	Atividade	Marco	Data ou Período
4	Implantação dos serviços	Execução dos serviços de instalação demandados nas OSIs	Encerramento das OSIs do Plano de Inserção (todas as OSIs)	Data de encerramento das OSIs
5	Execução e acompanhamento	Execução e monitoramento normal dos serviços	Expedição e fechamento das demais Ordens de Serviço (OSs)	Até o termo final do contrato
6	Encerramento do contrato	Atividades de transição e encerramento do contrato	Termo de Encerramento do Contrato	De 2 meses antes até o término do contrato

Tabela 7 - Etapas de Execução

6.14. Iniciação (Reunião Inicial) - Etapa 1

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

- a) O prazo de realização dessa reunião poderá ser prorrogado, a critério da CONTRATANTE, em razão da necessidade de compatibilização de agendas ou outros fatores supervenientes;
- b) A CONTRATADA deverá atentar para o cumprimento das suas obrigações quando da realização dessa reunião, conforme o disposto no art. 31 da IN SGD /ME nº 94/2022, bem como entregar toda a documentação prevista para esta etapa no edital, neste TR e seus apêndices;
- c) Excepcionalmente admitir-se-á a realização da reunião por teleconferência, a critério da CONTRATANTE.

6.14.2. Por ocasião da reunião inicial, a CONTRATANTE designará:

- a) A data de expedição da OS inicial e consequente início da prestação dos serviços;
- b) Os prazos e periodicidades de entrega dos artefatos relativos à SIP a serem apresentados pela CONTRATADA, conforme a seção “Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade” deste TR, bem como os de prestação por parte da CONTRATANTE de eventuais informações pertinentes a sua elaboração, se necessário.

6.14.3. Preparação para Início da Prestação - Etapa 2

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

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

- a) Cadastramento dos profissionais da CONTRATADA para acesso aos ambientes e aos recursos computacionais a serem empregados na execução, quando necessário;
- b) Disponibilização de listas de usuários, contatos e responsabilidades;
- c) Disponibilização de bases de conhecimento e documentação relativa a procedimentos, processos definidos e mecanismos de comunicação;
- d) Alimentação e configuração dos sistemas disponibilizados pela CONTRATADA, compreendendo: acesso LDAP, parametrização, cadastramento inicial das informações básicas necessárias ao adequado funcionamento, etc.;
- e) Testes conjuntos e homologação por parte da CONTRATANTE dos equipamentos (impressoras multifuncionais/monofuncionais) e dos sistemas de Bilhetagem e ITSM disponibilizados pela CONTRATADA, observando as especificações técnicas do Anexo II e demais disposições deste TR.

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

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

- I - A elaboração pela CONTRATADA de projeto de implantação dos serviços (Plano de

Inserção) no prazo de 05 (cinco) dias úteis desde a expedição das OSIs, compreendendo a instalação dos equipamentos solicitados e consequente aprovação por parte do gestor do contrato, observando os prazos máximos definidos na reunião inicial, bem como nos NMSs definidos neste TR e seus apêndices.

II - A substituição dos equipamentos do contrato anterior pelos previstos na OSI, que se sujeitará às seguintes condições, a serem confirmadas pelas equipes técnicas da ANA:

a) As substituições de equipamentos de contratos anteriores deverão ser comunicadas previamente aos fornecedores dos serviços em desativação (fornecedores dos equipamentos antigos), e confirmadas no mesmo dia da desativação via e-mail entre os prepostos com cópia para as EFCs de ambos os contratos.

b) As instalações e testes dos novos equipamentos serão acompanhados pela EFC (preferencialmente pelos fiscais setoriais) ou outros representantes responsáveis da CONTRATANTE.

c) Realizados os devidos testes de funcionamento e comunicação entre o sistema de bilhetagem e os equipamentos, os representantes deverão atestar formalmente a instalação por meio de Termo de Recebimento Provisório (TRP).

d) Os custos de franquias serão contabilizados proporcionalmente na seguinte regra: i) Até o dia da desativação nos contratos anteriores; ii) A partir do dia útil seguinte ao de instalação nos novos contratos.

e) Em caso de falhas nos testes em equipamentos novos, somente para estes casos deverá ser restituído o respectivo serviço nos equipamentos antigos, isto é, do contrato em processo de expiração, evitando assim riscos de indisponibilidade prolongada dos serviços.

III - Reuniões de alinhamento e ponto de controle entre as equipes da CONTRATADA e CONTRATANTE para solução de problemas e pendências relativas a instalações dos equipamentos, quando necessário.

IV - Ampla divulgação aos usuários quanto às mudanças e à operação básica dos equipamentos e quanto aos mecanismos e ferramentas de atendimento, compreendendo a abertura, reabertura, acompanhamento e avaliação dos chamados ou tickets abertos.

V - Finalizada cada OSI, caracterizada pela execução dos seus serviços de instalação inicial propriamente ditos, a CONTRATADA encaminhará à EFC a respectiva documentação, conforme previsto neste TR.

VI - Todos os ativos de impressão instalados no âmbito da contratação deverão possuir etiqueta afixada em local de fácil visualização contendo as seguintes informações:

a) Endereço MAC do equipamento;

b) Endereço IP único, quando possível;

c) Nome padrão do equipamento na rede;

d) Informações básicas de operação ou link para a respectiva documentação;

e) Aviso de que a relocação ou movimentação do equipamento somente poderá ser realizado por pessoal autorizado pela CONTRATADA.

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

6.16. Execução e Acompanhamento - Etapa 5

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

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

ajustes diversos nos ativos necessários à execução dos serviços de produção.

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

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

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

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

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

Documentação Mínima Exigida

6.17. Para verificação da qualidade e conformidade dos serviços prestados, a CONTRATADA deverá encaminhar os seguintes relatórios, em formato eletrônico a ser definido pela EFC, a exemplo de .pdf ou .xlsx:

- a) Bilhetagem: Relatório Mensal de Impressões (RMI) realizadas no mês de referência a serem faturadas, descontando-se os períodos de inatividade porventura ocorridos, contendo informações de identificação, localização e consumos para cada equipamento (impressora) ativo;
- b) Suprimentos: Relatório Mensal de consumo de Suprimentos (RMS) no mês de referência;

- c) Projetos: Relatório de Projeto Executado (RPE) de alterações no parque de impressão disponibilizado em comodato, contendo informações específicas de cada projeto finalizado;
- d) Alterações: Relação de Alterações (instalações, movimentações e remoções) por Equipamento (RAE) finalizadas e em curso (seja em andamento ou em aberto) no parque de impressão disponibilizado em comodato no mês de referência;
- e) Atendimentos: Relação dos Atendimentos Técnicos realizados (RAT) sob demanda via tickets registrados no sistema ITSM;
- f) Apuração de Indicadores: Relatório de Demonstrativo de cálculo de Indicadores (RDI) apurados nos sistemas de Bilhetagem e no sistema ITSM ou por outro meio eventualmente aceito pelo Contratante (a critério deste e mediante justificativa). O layout deste relatório deverá estar adequado ao tipo de serviço a que se refere a OS (de produção ou de projeto) ou o atendimento, e será definido pela EFC oportunamente por ocasião da reunião inicial prevista para a etapa de Iniciação do projeto (contrato);
- g) Logística Reversa: Relatório Semestral de Recolhimentos para Logística Reversa (RLR) contendo a relação dos itens recolhidos no semestre, respectivos quantitativos e destinação, por tipo ou categoria de itens (embalagens, invólucros ou cartuchos, componentes eletrônicos substituídos, etc.).

6.18. No que concerne a requisitos e obrigações de SIP, nos termos do item 7 do Anexo I da IN SGD/ME nº 94/2022, a CONTRATADA deverá apresentar documentação que descreva:

- a) A arquitetura física e lógica empregada nas aplicações utilizadas (sistemas de Bilhetagem e ITSM);
- b) Os controles de segurança da informação e privacidade implementados em cada componente dessa arquitetura, inclusive de segurança de rede;
- c) Matriz de Responsabilidades contendo os responsáveis da CONTRATADA e suas respectivas responsabilidades e atribuições pelos seguintes itens relacionados ao objeto da contratação, considerando que o objeto pressupõe em muitos casos a impressão protegida de dados pessoais e classificados: a) segurança da informação; b) privacidade de dados pessoais (encarregado).

6.19. Planos de provimento tempestivo de suprimentos, conforme mencionado na subseção “Requisitos de Projeto e Implantação” deste TR deverão ser entregues pela CONTRATADA à EFC quando da finalização da etapa de Implantação dos serviços.

6.20. Será facultado ainda à CONTRATANTE solicitar outros relatórios ou documentos que julgar necessários à boa execução do contrato, ainda que não previstos, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Quantificação dos Serviços

6.20.1. A estimativa prévia do volume de serviços foi realizada de acordo com a seção 6 do Anexo da Portaria SGD/MGI nº 370/2023. Está baseada no histórico de execução da solução que atualmente atende às necessidades de impressão, cópia e digitalização no âmbito da ANA.

6.20.2. A análise desse histórico está descrita no respectivo ETP. Compreende os volumes de impressões realizadas no âmbito desse do contrato durante o período de julho/2024 a junho/2025.

6.20.3. Ressalta-se que os quantitativos de impressões previstas neste TR constituem-se em estimativas prévias de volumes máximos, não havendo compromisso de execução integral dos totais relacionados.

6.20.4. Por outro lado, a presente contratação possibilitará o atendimento da necessidades de diversas unidades da ANA. Nesse sentido, prevê-se a implantação gradual dos serviços, além de possibilidade de surgimento de novas necessidades ou de efetivação de mudanças nos ambientes físicos decorrentes de diversos fatores, tais como reestruturações e mudanças de endereços.

6.20.5. Por conseguinte, a CONTRATADA deverá estar preparada para tal variabilidade, e em condições de tratar as ampliações, movimentações e reduções com a tempestividade necessária, visando a continuidade dos serviços. A CONTRATANTE, por seu lado, estará em constante comunicação com a CONTRATADA para buscar, de acordo com o histórico de execução, a melhor previsibilidade possível em termos de expansão ou redução de serviços, de todo modo sujeitos ao reequilíbrio, na forma da legislação

pertinente.

Forma de Pagamento

6.21. O encaminhamento das NFs para liquidação e pagamento observará os processos de execução definidos no Modelo de Gestão e demais condições estabelecidas neste TR, no edital e na proposta vencedora.

6.22. O pagamento será efetuado para cada OS mensal cujas entregas tenham sido aprovadas, mediante apresentação da respectiva Nota Fiscal (NF) - cujo valor será o definido no Termo de Recebimento Definitivo (TRD) e na Autorização para Faturamento (AuF) correspondentes - e uma vez cumpridas as condições e critérios estabelecidos neste TR.

6.23. O faturamento de OSs de produção será realizado mensalmente mediante encaminhamento da documentação mínima exigida. Realizadas as verificações de qualidade e apuração dos níveis de serviços, a EFC expedirá os respectivos Termo de Recebimento Definitivo (TRD) e Autorização para Faturamento (AuF) correspondentes.

6.24. A critério do gestor do contrato, o faturamento de OSs de alteração poderá ser realizado de forma independente, desde que:

- a) Os valores proporcionais ao período de operação dos equipamentos instalados objetos da OS não componham custos correspondentes em OS de produção no mesmo mês (ou meses) de referência;
- b) Tenha sido devidamente encaminhada à EFC a documentação mínima do projeto executado relativo aos equipamentos objetos da OS, inclusive com apuração de indicadores;
- c) Condicionado à verificação da qualidade dos serviços executados com aplicação de possíveis descontos relativos a retenções por descumprimento de NMS e eventuais penalidades, bem como à expedição de TRP, TRD e AuF, para posterior emissão de NF, tudo na forma definida neste TR.

6.25. A cada período de 6 meses de execução do contrato, haverá compensação de franquias não utilizadas em relação a excedentes de impressões eventualmente realizadas, conforme o apêndice “Especificações Técnicas” deste TR.

Formas de transferência de conhecimento

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

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

Procedimentos de Transição e Finalização do Contrato - Etapa 6

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

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

- a) Compartilhamento de listas de usuários, contatos, identificação e configurações de equipamentos, e responsabilidades.
- b) Compartilhamento de listas de ativos (impressoras) e acessórios de sua propriedade necessários à disponibilidade dos serviços para controle de desmobilização;
- c) Disponibilização de mecanismos de comunicação para tratamento das demandas e atividades de desmobilização e transição, visando a continuidade dos serviços;

d) Desativação e recolhimento de equipamentos próprios de forma tempestiva;

e) Compartilhamento ou devolução de informações reservadas sob sua responsabilidade, tais como plantas dos locais de execução dos serviços, mapas de redes de dados, informações sobre ativos computacionais e de rede, etc.

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

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

6.30. ~~Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, conforme modelo descrito no [Anexo].~~

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

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

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

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

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

Mecanismos Formais de Comunicação

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

I - Ordem de Serviço (OS):

a) Emissor: CONTRATANTE;

b) Destinatária: CONTRATADA;

c) Finalidade: Demandar à CONTRATADA a prestação de serviço ou fornecimento de equipamentos em comodato relativos ao objeto do contrato;

d) Forma de Comunicação: Expedida pelo Gestor do contrato para o Preposto da CONTRATADA.

II - Relatórios de Serviços (RS):

a) Emissora: Contratada;

b) Destinatário: Contratante;

c) Finalidade: Apresentação dos serviços executados para aprovação e posterior recebimento definitivo, nos termos e condições estabelecidos neste TR;

d) Forma de Comunicação: Encaminhado pelo Preposto da Contratada para a EFC, acompanhado dos demais documentos exigidos, conforme definições deste TR e seus apêndices.

III - Termo de Recebimento Provisório (TRP)

a) Emissor: CONTRATANTE;

b) Destinatária: CONTRATADA;

c) Finalidade: Declaração formal de que a documentação relativa aos serviços prestados vinculados a determinada OS foram entregues para avaliação de qualidade;

d) Forma de Comunicação: Expedido pelo Fiscal Técnico do contrato para o Preposto da CONTRATADA.

IV - Termo de Recebimento Definitivo (TRD)

- a) Emissor: CONTRATANTE;
- b) Destinatária: CONTRATADA;
- c) Finalidade: Declaração formal de que os serviços prestados atendem aos requisitos estabelecidos no contrato;
- d) Forma de Comunicação: Expedido pelo Gestor do contrato para o Preposto da CONTRATADA.

V - Autorização de Faturamento (AuF)

- a) Emissora: CONTRATANTE;
- b) Destinatário: CONTRATADA;
- c) Finalidade: Documento que autoriza a CONTRATADA a emitir nota fiscal no valor autorizado pelo Gestor do Contrato;
- d) Forma de Comunicação: Expedida pelo CONTRATANTE ao Preposto.

VI - Nota Fiscal (NF)

- a) Emissora: CONTRATADA;
- b) Destinatário: CONTRATANTE;
- c) Finalidade: Documento fiscal que registra o valor correspondente à prestação pecuniária entre as partes, necessário ao pagamento pela execução dos serviços referentes ao objeto contratual;
- d) Forma de Comunicação: Expedida pela Contratada ao Gestor ou Fiscal Administrativo do contrato.

VII - Ata de Reunião (AR)

- a) Emissor: CONTRATADA ou CONTRATANTE;
- b) Destinatário: CONTRATANTE ou CONTRATADA;
- c) Finalidade: Relato de esclarecimentos, tratativas e compromissos acessórios ao contrato admitidas em reunião, de comum acordo entre as partes;
- d) Forma de Comunicação: Enviado na forma eletrônica (via SEI ou por email) ou entregue em mãos (a juízo da CONTRATANTE) pelos/aos responsáveis pela execução e fiscalização contratuais, conforme o caso, para assinatura dos participantes da reunião.

6.37. As demais comunicações necessárias não contempladas pelos mecanismos apresentados dar-se-ão na forma de ofícios expedidos pela CONTRATANTE à CONTRATADA e correspondências formais da CONTRATADA à CONTRATANTE.

6.38. Em atenção às diretrizes de sustentabilidade ambiental praticadas e fomentadas na Administração Pública Federal (APF), toda a comunicação dar-se-á preferencialmente na forma eletrônica, desde que satisfeitas as condições pertinentes quanto à segurança da informação (confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade), mormente o sistema de controle de processos administrativos que esteja em uso na ANA - atualmente o SEI (Sistema Eletrônico de Informações) -, admitindo-se também a comunicação por e-mail, quando conveniente. A critério da CONTRATANTE, poderá ser utilizado outro sistema automatizado para controle do contrato que implemente os mecanismos de execução de OSs e consequentemente o todo ou parte dos mecanismos apresentados nesta subseção.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

6.40. Os modelos de Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na ANA, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA; e de Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA e de eventuais Subcontratadas

diretamente envolvidos na execução dos serviços objetos da contratação, encontram-se no apêndice “Modelos de Documentos Padronizados”.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. A gestão do contrato será de responsabilidade da Superintendência de Tecnologia da Informação - STI, em conformidade o Regimento Interno da ANA.

7.2. 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.

7.3. 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.

7.4. As comunicações entre o órgão ou entidade 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.

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

Preposto

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

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

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

7.6. 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

Reunião Inicial

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

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

7.6.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

- a) Presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o seu preposto;
- b) Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;
- c) esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

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

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

Rotinas de Fiscalização

7.7. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput](#)) , nos termos do [art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022](#), observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

Fiscalização Técnica

- 7.8. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no [art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022](#), acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI](#));
- 7.9. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º](#), e [Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II](#));
- 7.10. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III](#));
- 7.11. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV](#)).
- 7.12. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V](#)).
- 7.13. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII](#)).

Fiscalização Administrativa

- 7.14. 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 ([Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).
- 7.15. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV](#)).

Gestor do Contrato

- 7.16. Cabe ao gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022:
- 7.16.1. coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.
- 7.16.2. acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.
- 7.16.3. acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.
- 7.16.4. emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.
- 7.16.5. tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.
- 7.16.6. elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

- 7.23.7 enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.
- 7.16.7. receber e dar encaminhamento imediato:
- 7.16.7.1. às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 12.174/2024;
- 7.16.7.2. à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

8. **CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO**

- 8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará como Instrumento de Medição de Resultado (IMR), as métricas, metas (NMSs) e respectivos indicadores (INSs) definidos na presente seção e nas disposições dos apêndices deste TR.
- 8.2. **Níveis Mínimos de Serviços Exigidos**
- 8.2.1. Para aferição da qualidade dos serviços executados, serão mensurados mensalmente - e monitorados continuamente - os indicadores de qualidade estabelecidos nesta subseção, vinculados a cada OS expedida, utilizando-se as respectivas fórmulas de cálculo, e segundo as metas (Níveis Mínimos de Serviços - NMS) estabelecidas.
- 8.2.2. Visando proporcionar celeridade e eficiência na execução do contrato, o Relatório de Demonstrativo de cálculo de Indicadores (RDI) compreende a documentação mínima a ser apresentada pela CONTRATADA e deverá ser encaminhada para toda OS executada, conforme condições estabelecidas na seção “Modelo de Execução” do presente TR.
- 8.2.3. Não obstante, a CONTRATANTE realizará apuração própria com base nas seguintes fontes:
- a) Informações colhidas nos locais de execução dos serviços por fiscais setoriais ou outros servidores habilitados;
 - b) Inspeções e diligências realizados nos locais de execução dos serviços;
 - c) Verificações e extrações próprias de dados nos sistemas de Bilhetagem e de ITSM fornecidos pela CONTRATADA;
 - d) Eventuais aplicações, rotinas ou sistemas de apuração automatizada de sua propriedade.
- 8.2.4. Os indicadores de níveis mínimos de serviços e respectivas formas de apuração e fórmulas de cálculo de descontos e eventuais penalidades administrativas por desatendimento de NMS estão baseados na seção 12 da Portaria SGD/MGI nº 370 /2023 e são descritos a seguir.
- 8.2.4.1. **INS-01: ITAT - Indicador de Tempo de Atendimento Técnico (Geral)**

Tópico	Descrição
Finalidade	Garantir a tempestiva resolução de problemas técnicos gerais.
Meta (Nível Mínimo de Serviço - NMS)	95,0% dos chamados atendidos dentro do prazo.
Instrumento de Medição	Ferramenta de ITSM.
Forma de Acompanhamento	Registro em Relatório de Atividades Técnicas (RAT) e inspeções de chamados (tickets) por amostragem.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (%)	$ITAT = (Total\ de\ chamados\ atendidos\ dentro\ do\ prazo / Total\ de\ chamados\ encerrados\ no\ período) \times 100$
Faixa de Ajuste no Pagamento	Redução de 1,0% sobre o valor da OS do mês de referência para cada 0,1% abaixo da meta, limitada a 10% do valor da OS.

Tópico	Descrição
Observações	A CONTRATADA deverá solucionar as demandas abertas diretamente pelo usuário na aplicação web ou pela Central de Atendimento, dentro dos prazos máximos estabelecidos. Incidirá desconto no pagamento do período de referência caso a CONTRATADA não atinja o índice mínimo de 95% de atendimento dentro do prazo.

Tabela 8 - ITAT - Indicador de Atendimento Técnico - Geral (especificação)

8.2.4.2. **INS-02: ISE - Indicador de Substituição ou suporte de Equipamentos**

Tópico	Descrição
Finalidade	Garantir a continuidade dos trabalhos em situações de falhas de <i>hardware</i> nos equipamentos que exijam manutenção.
Meta (Nível Mínimo de Serviço - NMS)	95,0% dos chamados atendidos dentro do prazo.
Instrumento de Medição	Ferramenta de ITSM.
Forma de Acompanhamento	RAT (Relatório de Atividades Técnicas) e inspeções de chamados por amostragem.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (%)	$ISE = (\text{Total de chamados relativos a falhas em equipamentos atendidos dentro do prazo} / \text{Total de chamados encerrados no período}) \times 100$
Faixa de Ajuste no Pagamento	Redução de 1,0% sobre o valor da OS de referência para cada 0,1% abaixo da meta, limitada a 10% do valor da OS.
Observações	A CONTRATADA deverá solucionar as demandas relativas a falhas nos equipamentos, abertas diretamente pelo usuário na aplicação web ou pela Central de Atendimento, dentro dos prazos máximos estabelecidos para as respectivas categorias de serviços. Será aplicado desconto no pagamento do período de referência caso a CONTRATADA não atinja o índice mínimo de 95% de atendimento dentro do prazo.

Tabela 9 - ISE - Indicador de Substituição ou suporte de Equipamentos (especificação)

8.2.4.3. **INS-03: ITRD - Indicador de Troca ou suporte por Reincidência de Defeitos**

Tópico	Descrição
Finalidade	Incentivar o fornecimento de equipamentos com qualidade mínima esperada, com vistas a evitar a indisponibilidade frequente de equipamentos.
Meta (Nível Mínimo de Serviço - NMS)	Até 25,0% dos chamados realizados por defeitos de hardware de mesma natureza em equipamentos do mesmo modelo.
Instrumento de Medição	Ferramentas de ITSM.
Forma de Acompanhamento	RAT (Relatório de Atividades Técnicas) e inspeções de chamados por amostragem.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (%)	$ITRD = (\text{Total de chamados devido ao mesmo defeito de hardware} / \text{Total de chamados devido a defeitos de hardware no período}) \times 100$
Faixa de Ajuste no Pagamento	Redução de 1,0% sobre o valor da OS para cada 0,1% acima da meta, limitada a 10% do valor da OS.

Tópico	Descrição
Observações	Defeitos de mesma natureza podem indicar baixa qualidade dos produtos. A CONTRATADA deverá, nesses casos, substituir preventivamente os componentes, produtos ou modelos. O desconto no pagamento do mês será aplicado somente se: (i) os defeitos de hardware de qualquer natureza superarem 3% do total de impressoras ativas no mês, e (ii) os defeitos de mesma natureza superarem 3 ocorrências.

Tabela 10 - ITRD - Indicador de Troca ou suporte por Reincidência de Defeitos (especificação)

8.2.4.4. **INS-04: IEP - Indicador de Eficiência de atividades Projetadas**

Tópico	Descrição
Finalidade	Incentivar o cumprimento de prazos em projetos de alterações no parque de impressão.
Meta (Nível Mínimo de Serviço - NMS)	95,0% dos projetos finalizados dentro do prazo previsto no período de referência.
Instrumento de Medição	Acompanhamento de Ordens de Serviço (OSs) de Projetos.
Forma de Acompanhamento	RPE (Relatório de Projetos Executados), RAE (Relatório de Acompanhamento da Execução), RMQ (Relatório de Medição de Qualidade) e inspeções nos locais
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (%)	$IEP = (\text{Total de projetos que extrapolaram o prazo final} / \text{Total de projetos}) \times 100$
Faixa de Ajuste no Pagamento	Redução de 1,0% sobre o valor da OS para cada 0,1% abaixo da meta, limitada a 10% do valor da OS.
Observações	Atrasos em projetos de mudanças no parque de impressão podem causar indisponibilidade dos serviços, custos adicionais à CONTRATANTE e riscos contratuais. Será aplicado desconto no pagamento do período de referência caso a CONTRATADA não atinja o índice mínimo de 95% de cumprimento dos prazos dos projetos.

Tabela 11 - IEP - Indicador de Eficiência de atividades Projetadas (especificação)

8.2.4.5. **INS-05: IRTSn - Indicador de Requisições para Troca de Suprimentos**

Tópico	Descrição
Finalidade	Incentivar a reposição tempestiva de suprimentos, evitando indisponibilidades pontuais de curto período.
Meta (NMS) - %	Até 5,0% de equipamentos ativos de cada tipo objetos de chamados de reposição de suprimentos.
Instrumento de medição	Ferramentas de ITSM
Forma de acompanhamento	RMS e inspeções de chamados por amostragem
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	$IRTS = (\text{Total de chamados para troca de suprimentos do tipo no período} / \text{Total de equipamentos do tipo ativos no período}) \times 100$
Faixa no ajuste no pagamento	Redução de 1% sobre o valor da OS de referência para cada 0,1% acima da meta, limitado a 10%

Observações	Requisições para abastecimento de suprimentos devem ser evitadas. A CONTRATADA deverá acompanhar o quantitativo de páginas impressas por equipamento em relação à capacidade dos respectivos consumíveis instalados e realizar tempestivamente as reposições programadas, evitando assim a interrupção pontual dos serviços. O índice é independente e apurado separadamente para cada tipo de equipamento do contrato (I, II, III) e será aplicado sobre o valor da OS de referência toda vez que os chamados para troca de suprimentos ultrapassarem o máximo admitido.
--------------------	---

Tabela 12 - IRTS - Indicador de Requisições para Troca de Suprimentos

8.2.4.6. **INS-06: IDPn - Indicador de Desatendimento de Prazo individual de alteração**

Tópico	Descrição
Indicador	IDPn - Indicador de Desatendimento de Prazo individual de alteração
Finalidade	Incentivar a disponibilidade localizada dos serviços.
Meta (NMS)	≤ 0 Alteração específica finalizada dentro do prazo previsto
Instrumento de medição	Acompanhamento de OSs de Projetos
Forma de acompanhamento	RMQ, RPE, RAE, inspeções nos locais de execução
Periodicidade	Mensal e Sob demanda
Mecanismo de cálculo (%)	IDPn = (Prazo de execução - Prazo previsto no projeto)
Faixa no ajuste no pagamento	Desconto relativo ao custo proporcional correspondente ao mesmo equipamento caso estivesse ativo
Observações	Atrasos em alterações específicas acarretam indisponibilidade dos serviços e insatisfação dos usuários, além de custos adicionais à CONTRATANTE. Em casos de movimentação ou desativação, não serão contabilizados custos individuais de produção para todo equipamento objeto de serviços não realizados no período (mês) de referência, que deverá estar inativado no sistema de Bilhetagem desde o dia seguinte ao de expiração do NMS. Em todos os casos de alteração, incidirá desconto (redução) no pagamento para o período de referência proporcional aos dias de atraso no cumprimento do prazo individual previsto, no valor que seria devido pela CONTRATADA caso o equipamento estivesse ativo desde o dia seguinte ao de expiração NMS. O índice e eventual desconto será aplicado para cada um dos “n” equipamentos pendentes de alteração.

Tabela 13 - IDPn - Indicador de Desatendimento de Prazo individual de alteração (especificação)

8.2.4.7. **INS-07: IPPn - Indicador de Paralisação Prolongada e injustificada de equipamento**

Tópico	Descrição
Finalidade	Incentivar a tempestividade e eficiência na solução de problemas e no abastecimento de suprimentos.
Meta (NMS)	≤ 0 Restituição de serviços individuais específicos finalizada dentro do prazo previsto
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM
Forma de acompanhamento	RAT, inspeções de tickets em aberto ou por amostragem em tickets encerrados indevidamente

Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	IPPn = Quantidade de dias em atraso no mês de referência - Prazo previsto de atendimento (NMS)
Faixa no ajuste no pagamento	Desconto igual ao custo proporcional correspondente ao mesmo equipamento se estivesse ativo desde o dia seguinte ao de expiração do NMS
Observações	Indisponibilidades prolongadas de equipamentos – causadas por atrasos em reposições de suprimentos devido a planos falhos de provisionamento, acompanhamento inadequado ou atendimento técnico extemporâneo –, acarretam indisponibilidade injustificada dos serviços e insatisfação dos usuários, além de custos adicionais à CONTRATANTE. Não serão contabilizados custos individuais de produção correspondentes aos dias em que o equipamento estiver fora de serviço no período (mês) de referência, devendo ser inativado no sistema de Bilhetagem a partir do dia seguinte à expiração do NMS. Em todos os casos – sejam de equipamentos objetos de projetos de alteração ou objetos de chamados técnicos –, incidirá desconto (redução) no pagamento para o período de referência, proporcional aos dias de atraso no cumprimento do NMS previsto, no valor que seria devido pela CONTRATANTE caso o equipamento estivesse ativo desde o dia seguinte ao de expiração do NMS. O índice e eventual desconto será aplicado para cada um dos “n” equipamentos que tenham ficado indevidamente fora de serviço, independentemente do motivo, salvo justificativa da CONTRATADA aceita pela EFC.

Tabela 14 - IPPn - Indicador de Paralisação Prolongada e injustificada de equipamento (especificação)

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

8.3. Do Recebimento

8.3.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, 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](#) e [Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

8.3.2. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda da CONTRATADA com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.3.3. 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. ([Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

8.3.4. 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. ([Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

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

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

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

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

8.3.9. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. ([Art. 119 c/c](#)

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

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

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

8.3.13. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 20 (vinte) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.3.13.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento ([art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

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

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

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

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

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

8.3.15. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela CONTRATADA, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

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

8.4. Procedimentos de Teste e Inspeção

8.4.1. Ao longo da execução do contrato, a EFC poderá realizar eventuais inspeções e diligências às instalações da CONTRATADA visando aferir a conformidade nas condições de prestação dos serviços aos termos contratuais, inclusive durante o período de preparação para o início da prestação dos serviços. Para proporcionar a adequada verificação da qualidade dos serviços à CONTRATADA é responsável por manter, durante todo o período de execução e nos meios adequados, toda a documentação relativa ao histórico de produção de páginas impressas, bem como de atendimento de cada plano, projeto ou serviço demandado, tais como:

8.4.1.1. Registro de todos os atendimentos realizados por meio de voz, mensageria e outros mais que venham a ser utilizados no âmbito do contrato, para fins de comprovação de execução e rastreamento de tickets de serviços sob demanda;

8.4.1.2. Registros de mudanças e evidências adequadas de execução e conclusão das tarefas realizadas no ambiente computacional da CONTRATANTE e no parque de impressão disponibilizado em comodato, bem como nos sistemas providos pela CONTRATADA;

8.4.1.3. Histórico de ações e acompanhamento e de avaliação de todos os chamados no ITSM.

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

8.4.2.1. Verificação de adequação da solução de TIC às especificações técnicas dos serviços estabelecidas neste TR;

8.4.2.2. Verificação dos chamados abertos no mês de referência, na sua totalidade ou por amostragem, verificando se atendem integralmente ao solicitado e aos prazos previstos neste TR;

8.4.2.3. Verificação das evidências de execução de tarefas rotineiras ou por demanda, na sua totalidade ou por amostragem.

8.5. Ferramentas Automatizadas de Controle

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

8.5.1.1. Sistema de Bilhetagem:

a) Poderá ser hospedado e sustentado no ambiente computacional da CONTRATANTE por seus próprios responsáveis técnicos da área de infraestrutura, com apoio da equipe técnica da CONTRATADA, quando necessário;

b) Será gerido por responsáveis técnicos especialistas da CONTRATANTE com acesso irrestrito à administração do sistema, e administrado pelo pessoal técnico autorizado da CONTRATADA, sob supervisão da CONTRATANTE;

c) O cadastramento, manutenção e acesso via rede aos ativos de impressão, e demais atividades de configuração necessárias serão realizadas pela CONTRATADA, com acompanhamento da EFC e apoio técnicos da área de Infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, quando necessário;

d) A parametrização, customização e manutenção preventiva, adaptativa e corretiva será de responsabilidade da CONTRATADA, com acompanhamento da EFC e de técnicos da área de Infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, quando necessário;

e) A solução deve ser devidamente licenciada, com todos os custos sob responsabilidade da CONTRATADA.

8.5.2. Sistema de ITSM

a) Será hospedado e sustentado pela CONTRATADA;

b) Será acessado pela EFC e demais técnicos autorizados pela CONTRATANTE com privilégios para consultas e extração de dados relativos aos tickets abertos no âmbito do contrato, compreendendo todo o seu curso de atendimento, inclusive gravações telefônicas dos chamados e chats, quando utilizados.

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

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

a) Expedição, trâmite, e execução de OSs;

b) Expedição e trâmite de TRP, TRD e demais documentos de gestão;

c) Controle do andamento de projetos e trâmite de processos.

8.6. Liquidação

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

8.6.2. 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.

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

8.6.4. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o [inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

8.6.5. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no [art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

8.6.6. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

- a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;
- b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas ([Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018](#)).

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

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

8.6.9. Persistindo a irregularidade, à CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

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

8.7. **Prazo de pagamento**

8.7.1. 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, de 2022](#).

8.7.2. No caso de atraso pela CONTRATANTE, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela CONTRATANTE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

I = (TX)/365	I = (6/100)/365	I = 0,00016438 TX = Percentual da taxa anual = 6%
--------------	-----------------	--

8.7.3. Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos e submetidos à apreciação da autoridade competente, que adotará as

providências para eventual apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa à mora.

8.7.4. A CONTRATADA tem direito ao pagamento de correção monetária incidente sobre os valores das parcelas pagas com atraso imputável, exclusivamente, à Administração Pública (art. 15 da [Lei nº 10.192/2001](#), arts. 394, 395 e 397 do [Código Civil](#) e art. 89, caput, da [Lei nº 14.133/2021](#)).

8.8. **Forma de pagamento**

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

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

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

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

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

8.9. **Reajuste**

8.9.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 25/09/2025, data da assinatura da Nota Técnica 60 (SEI nº 0092693) que tratou da estimativa de valores.

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

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

8.9.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice(s) de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

8.9.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

8.9.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

8.9.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

8.9.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

8.10. **Cessão de crédito**

8.10.1. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação da CONTRATANTE.

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

8.10.3. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do Contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

8.10.4. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

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

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

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

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

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

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

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

9.3. Penalidades por Descumprimento Reiterado de NMS

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

Indicadores	Primeira Ocorrência	Reincidências
ITAT, ISE, ITRD	Advertência.	A partir da segunda ocorrência de cada um dos índices, aplicar-se-á multa de 1% sobre o valor da OS do mês de referência. Em cada reincidência em mês subsequente, a multa será aplicada em dobro. Em caso de incidência para o mesmo índice por dois meses subsequentes, a multa será aplicada em dobro. Em caso de incidência para o mesmo índice por 6 meses consecutivos, sujeita-se à CONTRATADA ao previsto no item PDG4 do tópico seguinte.
IEP	Advertência.	A cada reincidência no semestre, aplicar-se-á multa de 1% sobre o valor da OS do mês de referência. Em caso de ocorrência por três ou mais meses consecutivos, a multa será aplicada em dobro.

IRTS	Advertência na primeira ocorrência, independentemente do tipo de equipamento.	Em caso de reincidência no mês subsequente em qualquer dos tipos de equipamento (podendo ser de tipos diferentes), aplicar-se-á multa de 1% sobre o valor da OS do mês de referência. Em caso de reincidência por três meses consecutivos no mesmo tipo de equipamento, aplicar-se-á multa de 5% sobre o valor da OS do mês de referência. Em caso de incidência por 6 meses consecutivos no mesmo tipo de equipamento, sujeita-se à CONTRATADA ao previsto no item PDG4 do tópico seguinte.
IDP, IPP	Advertência única, considerando a primeira ocorrência de qualquer um dos equipamentos solicitados ou ativos.	Para cada equipamento paralisado, em caso de a paralisação perdurar por mais de 30 dias corridos, aplicar-se-á multa de 1% sobre o valor da OS do mês de referência. Caso a paralisação perdure por mais de 60 dias corridos, aplicar-se-á mensalmente multa de 5% sobre o valor da OS do mês de referência. Em caso de paralisação de um mesmo equipamento por mais de 90 dias corridos, sujeita-se à CONTRATADA ao previsto no item PDG4 do tópico seguinte.

Tabela 15 - Penalidades previstas para casos de descumprimento reiterado de NMSs

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

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

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

PDG5	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, em parte ou integralmente, os serviços solicitados, por até 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Multa de 5% aplicada sobre o valor total do contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do contrato por parte da empresa, ensejando sua eventual rescisão, bem como o impedimento previsto no art. 126 da NLLC, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.
PDG6	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, em parte ou integralmente, os serviços solicitados, por mais de 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Multa de 10% aplicada sobre o valor total do contrato, além do impedimento previsto no art. 126 da NLLC, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação, e eventual rescisão do contrato.
PDG7	Não prestar esclarecimentos referentes à execução dos serviços em até 1 dia útil, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 10 horas úteis.	Multa de 0,25% aplicada sobre o valor total do contrato por dia útil de atraso em prestar as informações, até o limite de 10%.
PDG9	Divulgar informações protegidas conforme o Termo de Compromisso vinculado ao contrato principal.	Multa de 2,5% do valor total do contrato, aplicada em dobro em caso de dolo, além do impedimento previsto no art. 126 da NLLC, e eventual rescisão do contrato.
PDG10	Realizar serviços não previstos no contrato ou por profissional não identificado ou inabilitado conforme os termos contratuais.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados, aplicar-se-á multa de 5% sobre o valor da OS de produção do mês de referência.
PDG11	Deixar de apresentar qualquer dos documentos relacionados a SIP previstos neste TR.	Advertência. Caso perdue o inadimplemento após 10 dias úteis, aplicar-se-á multa de 1% sobre o valor da OS de produção do mês de referência.
PDG12	Finalizar a requisição de serviço ou incidente antes de expirado o prazo de garantia, sem anuência do solicitante ou sem solução/testes.	Multa de 1% por ocorrência sobre a OS de produção do mês de referência, até o limite de 15%. Em caso de reincidência, aplicação em dobro até 20%. Comprovado dolo, multa de 0,25% sobre o valor total do contrato.
PDG15	Realizar cancelamento de chamado (ticket) na ferramenta ITSM sem justificativa aceita pelo Contratante.	Multa de 1% por ocorrência sobre a OS de produção do mês de referência, até o limite de 15%. Em caso de reincidência, aplicação em dobro até 20%. Em caso de dolo, multa de 5% sobre a OS de produção do mês.

PDG16	Causar qualquer dano aos equipamentos do Contratante na execução das atividades contratuais.	Comprovada negligência ou imperícia, multa de 1% por ocorrência sobre a OS de produção do mês de referência, até o limite de 15%, sem prejuízo do ressarcimento devido. Em caso de reincidência, multa de 5% sobre a OS do mês.
PDG20	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as informações dos sistemas de Bilhetagem de ITSM e das Bases de Conhecimento.	Multa de 1% por ocorrência sobre a OS de produção do mês de referência, até o limite de 10%. Em caso de reincidência, multas em dobro até o limite de 15%.
PDG21	Deixar de entregar qualquer projeto previsto nos “Requisitos de Projeto e Implantação” no prazo estipulado.	Multa de 1% por ocorrência sobre a OS de produção do mês de referência, até o limite de 10%. Em caso de reincidência, aplicação em dobro até 15%. Em caso de ocorrência por 3 meses consecutivos, multa de 0,25% sobre o valor total do contrato.
PDG23	Deixar de solicitar a revogação de acesso privilegiado de profissionais que não atuam mais na contratação ou não necessitam do acesso.	Multa de 1% por ocorrência sobre a OS de produção do mês de referência, até o limite de 15%. Em caso de reincidência, aplicação em dobro até 20%.
PDG24	Descumprir obrigações contratuais cuja penalidade não esteja prevista nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência, multa de 2% sobre a OS de produção do mês de referência, aplicada em dobro se houver prejuízo significativo aos resultados da contratação.

Tabela 16 - Penalidades previstas para casos de descumprimento de obrigações gerais da contratação

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

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

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

9.7. 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.

- 9.8. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:
- 9.8.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- 9.8.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- 9.8.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.
- 9.8.4. Multa:
- 9.8.4.1. Moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;
- 9.8.4.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;
- I - O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.
- 9.8.4.3. Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 8.3.1, de 10% a 30% do valor do Contrato.
- 9.8.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 8.3.1, de 5% a 10% do valor do Contrato.
- 9.8.4.5. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de **3% (três por cento) a 10% (dez por cento)** do valor da contratação.
- 9.8.4.6. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de **0,5% (zero virgula cinco por cento) a 1,5% (um e meio por cento)** do valor da contratação.
- 9.8.4.7. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de **0,5% (zero virgula cinco por cento) a 1,5% (um e meio por cento)** do valor da contratação. ~~ressalvadas as seguintes infrações também enquadráveis nessa alínea:~~
- 9.9. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.
- 9.10. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.
- 9.11. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.
- 9.12. 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.
- 9.13. 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.
- 9.14. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.
- 9.14.1. 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.
- 9.14.2. 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.
- 9.11. Na aplicação das sanções serão considerados:

- 9.14.3. a natureza e a gravidade da infração cometida;
- 9.14.4. as peculiaridades do caso concreto;
- 9.14.5. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- 9.14.6. os danos que dela provierem para o Contratante; e
- 9.14.7. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 9.15. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.
- 9.16. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.
- 9.17. 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.
- 9.17.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.
- 9.18. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 9.19. 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.
- 9.20. Procedimentos Gerais de Apuração
- 9.20.1. Para cada OS encerrada, uma vez efetuadas as apurações, a CONTRATANTE expedirá os respectivos Termo de Recebimento Definitivo (TRD) - contendo os devidos apontamentos de eventuais descontos relativos a desatendimento de NMS e Autorização para Faturamento (AuF) no valor final a liquidar.
- 9.20.2. Ocorrências de desatendimento de NMS serão passíveis de justificativas a serem apresentadas pela CONTRATADA e avaliadas pela CONTRATANTE, conforme processos de execução de OSs definidos na seção 7 deste TR.
- 9.20.3. Serviços de suporte técnico e garantia serão executados pelos respectivos fabricantes dos equipamentos, que deverão responder diretamente à CONTRATADA quanto ao cumprimento dos prazos de serviços técnicos especializados. Eventuais descumprimentos de prazos em tais serviços não serão aceitos como justificativas para desatendimento de NMS por parte da CONTRATADA, que deverá utilizar-se de outros mecanismos de contingência, tais como substituição temporária de equipamentos, para cabal cumprimento das condições contratuais.
- 9.20.4. Substituições de equipamentos deverão se dar por outros de mesma capacidade e qualidade do modelo do substituído, ou superior. Em casos de necessidade premente, admitem-se substituições temporárias por modelo diferente, desde que justificadas e devidamente autorizadas pelo Gestor do contrato, pelo prazo máximo de trinta dias corridos.
- 9.20.5. Penalidades serão aplicadas em processo específico, com o devido direito ao contraditório, conforme estabelece a legislação pertinente.
- 9.20.6. Eventuais reduções, descontos, glosas, penalidades e sanções poderão ser aplicados cumulativamente.
- 9.20.7. Todos os indicadores serão apurados desde o início do contrato.

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

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

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

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

9.21. Procedimentos para Emissão de Nota Fiscal e Pagamento

9.21.1. O pagamento será efetuado para cada OS mensal cujas entregas tenham sido aprovadas, mediante apresentação da respectiva NF - cujo valor será o definido no TRD e na AuF correspondentes - e uma vez cumpridas as condições e critérios estabelecidos neste TR.

9.21.2. A emissão das notas fiscais correspondentes a OS encerrada deverá ser realizada somente após a entrega por parte da CONTRATADA da correspondente documentação exigida, seguida da verificação da qualidade e consequente expedição dos respectivos TRD e AuF por parte da CONTRATANTE, conforme o modelo de execução definido e os modelos de documentos que integram o presente TR.

9.21.3. Serão rejeitadas as NFs cujos valores não correspondam ao indicado nos respectivos TRDs e AuFs, cujas AuFs não tenham sido expedidos, ou que possuam data de expedição anterior à respectiva AuF.

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

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

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

Regime de execução

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

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

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

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

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

10.7. **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como**

empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

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

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

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

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

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

10.13. Conforme o Acórdão do Tribunal de Contas da União nº 503/2021-Plenário, para fins de habilitação jurídica, será necessária a compatibilidade entre o objeto do certame e as atividades previstas no contrato social das empresas licitantes.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

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

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

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

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

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

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

Qualificação Econômico-Financeira

10.21. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação ([art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021](#)), ou de sociedade simples;

10.22. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, válida até a data da realização da licitação ou emitida até um ano antes dessa data, caso o documento não especifique um prazo de validade ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II](#));

10.23. 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), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas :

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

10.24. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação capital mínimo de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação ou do item/grupo que a empresa participar.

10.25. Os indicadores fixados acima deverão ser atingidos em cada um dos dois últimos exercícios sociais, sob pena de inabilitação ;

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

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

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

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

Qualificação Técnica

10.30. Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.

10.31. Essa declaração poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

Qualificação Técnico

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

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

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

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

a) 360.000 (trezentos e sessenta mil) impressões anuais; e

b) Serviços de instalação, configuração e manutenção de 14 impressoras concomitantemente em produção.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

I - Profissionais responsáveis pela instalação dos equipamentos disponibilizados em comodato e pela substituição de consumíveis e suprimentos deverão comprovar no mínimo:

a) Ensino médio completo; e

b) Curso técnico completo de formação profissional (mínimo de 360h) ou curso superior em

andamento, ambos na área de TIC.

c) Quantidade mínima: cinco profissionais.

II - Profissionais responsáveis pela instalação e configuração ou customização do sistema de Bilhetagem:

a) Ensino superior completo na área de TIC; ou

b) Curso superior em qualquer área acrescido de curso de extensão completo na área de TIC de pelo menos 360h.

c) Quantidade mínima: dois profissionais.

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

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

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

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

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

Disposições gerais sobre habilitação

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

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

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

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

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

10.44. Documentação complementar para cooperativas

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

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

- 10.45.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;
- 10.45.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;
- 10.45.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;
- 10.45.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;
- 10.45.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:
- 10.45.6.1. ata de fundação;
 - 10.45.6.2. estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;
 - 10.45.6.3. regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;
 - 10.45.6.4. editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;
 - 10.45.6.5. três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;
 - 10.45.6.6. ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e
 - 10.45.6.7. última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. Os valores estimados da tabela a seguir.

	Item	Catser	Descrição	Unidade de medida	Qtt. mensal estimado	Valor Unitário estimado (R\$)	Valor mensal estimado (R\$)	Valor anual estimado (R\$)	Valor TOTAL estimado (R\$)
	1	26573	Outsourcing de impressão - Páginas A4 - Monocromático - Dentro da Franquia (sem papel)	Página	5.944	0,11	653,84	7.846,08	31.384,32
	2	26654	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Excedente à Franquia (sem papel)	Página	3.856	0,02	77,12	925,44	3.701,76
	3	26611	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Policromático - Dentro da Franquia (sem papel)	Página	14.115	0,59	8.327,85	99.934,20	399.736,80

LOTE 1	4	26697	<i>Outsourcing</i> de Impressão - Páginas A4 - Policromático - Excedente à Franquia (sem papel)	Página	9.296	0,17	1.580,32	18.963,84	75.855,36
	5	26590	<i>Outsourcing</i> de Impressão - Páginas A3 - Monocromático - Dentro da Franquia (sem papel)	Página	4.960	0,31	1.537,60	18.451,20	73.804,80
	6	26670	<i>Outsourcing</i> de Impressão - Páginas A3 - Monocromático - Excedente à Franquia (sem papel)	Página	3.256	0,05	162,80	1.953,60	7.814,40
	7	26638	<i>Outsourcing</i> de Impressão - Páginas A3 - Policromático - Dentro da Franquia (sem papel)	Página	11.640	0,74	8.613,60	103.363,20	413.452,80
	8	26719	<i>Outsourcing</i> de Impressão - Páginas A3 - Policromático - Excedente à Franquia (sem papel)	Página	7.712	0,26	2.005,12	24.061,44	96.245,76
TOTAIS: MENSAL ANUAL 48 MESES							22.958,25	275.499,00	1.101.996,00

Tabela 17 - Custos máximos da contratação (valores em R\$)

11.2. Portanto, o valor máximo previsto para a presente contratação monta em **R\$ 1.107.316,69 (um milhão, cento e sete mil trezentos e dezesseis reais e sessenta e nove centavos)** considerando todo o período de quatro anos previsto de execução contratual.

11.3. Reajuste de Preços

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

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

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

11.3.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

11.3.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

11.3.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

11.3.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

11.3.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

11.3.9. Para facilitar cálculo comum do reajuste a ser conferido por CONTRATANTE e CONTRATADA, aplicar-se-á a seguinte fórmula:

P_0 : preço/base na **data-base** (data da proposta);

I_0 : valor numérico do ICTI no **mês de referência da data-base**;

I_t : valor do ICTI no **mês de referência do reajuste** (normalmente, o mês imediatamente **anterior** ao aniversário, pois o ICTI é mensal).

Então, no aniversário de 12 meses, aplique:

$$P_{reaj} = P_0 \times \frac{I_t}{I_0}$$

Observação: O que se usa em I_0 e I_t é o **índice cheio acumulado** que o Ipea publica mês a mês na série histórica.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

12.1.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I - Gestão/Unidade: [STI];

II - Fonte de Recursos: [20WI - 0001 - ORGANIZAÇÃO, GESTÃO, IMPLEMENTAÇÃO DO SNIRH (SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES SOBRE RECURSOS HÍDRICOS) E DO SNISB (SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES SOBRE SEGURANÇA DE BARRAGENS) - (STI) - Fte 1071];

III - Programa de Trabalho: [236053];

IV - Elemento de Despesa: [33.90.40];

V - Plano Interno: [3160 - STI - Outsourcing de Impressão - Contrato - Empresa - Processo 0572/2025];

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

12.3. Cronograma Físico Financeiro

O quadro abaixo apresenta o impacto econômico-financeiro anual previsto para o contrato, conforme o valor estimado:

Exercício	Percentual (%)	Valor Atualizado (R\$)	Valor reajustado por ICTI estimado em 6% (para os meses após 12 meses de execução contratual)
2025 (1 mês)	2,08 %	R\$ 23.749,00	R\$ 23.749,00
2026 (12 meses)	25,00 %	R\$ 276.829,17	R\$ 278.213,31
2027 (12 meses)	25,00 %	R\$ 276.829,17	R\$ 293.439,92

Exercício	Percentual (%)	Valor Atualizado (R\$)	Valor reajustado por ICTI estimado em 6% (para os meses após 12 meses de execução contratual)
2028 (12 meses)	25,00 %	R\$ 276.829,17	R\$ 293.439,92
2029 (11 meses)	22,92 %	R\$ 253.080,19	R\$ 268.264,00
Total	100%	R\$ 1.107.316,69	R\$ 1.157.106,15

Tabela 19 - Cronograma de desembolso anual

12.4. Compõem o presente documento os seguintes anexos:

- 12.4.1. Anexo I - Estudo Preliminar da Contratação de TI (SEI nº 0096654);
- 12.4.2. Anexo II - Especificações Técnicas (SEI nº 0090365);
- 12.4.3. Anexo III - Modelo de Ordem de Serviço de <implantação / alteração> (SEI nº 0090365);
- 12.4.4. Anexo IV - Modelo de Termo de Recebimento Provisório (SEI nº 0090365);
- 12.4.5. Anexo V - Modelo de Termo de Recebimento Definitivo (SEI nº 0090365);
- 12.4.6. Anexo VI - Modelo de Termo de Compromisso (SEI nº 0090365);
- 12.4.7. Anexo VII - Modelo de Termo de Ciência (SEI nº 0090365);
- 12.4.8. Anexo VIII - Modelo de Declaração de Conhecimento das condições de execução <e Renúncia à Vistoria> (SEI nº 0090365);
- 12.4.9. Anexo IX - Modelo de Proposta Comercial (SEI nº 0090365);
- 12.4.10. Anexo X - Glossário (SEI nº 0090365);

O presente Termo de Referência segue assinado pelos membros da Equipe de Planejamento da Contratação, conforme o art. 12, § 6º da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022 e pela autoridade máxima da Área de TIC, a qual aprova o presente documento de planejamento, com fulcro no art. 7º § 2º da Resolução Interna 214, de 23 de maio de 2023, cujos fundamentos passam a integrar a presente decisão por força do art. 50, § 1º, da Lei nº 9.784/1999.

Brasília, 05 de novembro de 2025.

(assinado eletronicamente)
THIAGO DE AQUINO LIMA
Superintendente de Tecnologia da Informação Adjunto

(assinado eletronicamente)
MARCO ANTÔNIO SILVA
Gerente Executivo
Integrante Técnico

(assinado eletronicamente)
SIMÃO PEDRO MIRANDA DE SOUSA
Coordenador de Infraestrutura e Operações de Tecnologia da Informação
Integrante Requisitante

13. ANEXO II - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

13.1. SERVIÇOS

13.1.1. A presente solução corporativa de impressão, reprodução e digitalização de documentos (Outsourcing de Impressão) na modalidade cobrança por franquia de páginas mais excedente (OF+E), para os itens de impressora, estão caracterizados nos seguintes grupos:

- a) Serviços de impressão, cópia e digitalização propriamente ditos, a serem executados mediante OSs mensais expedidas pela CONTRATANTE com características definidas na seção 1 do TR, com cobrança por página impressa, independentemente se a impressão ocorre em face única ou frente/verso, registrados continuamente em sistema de Bilhetagem fornecido pela Contratada. Digitalizações de documentos não são passíveis de cobrança.
- b) Serviços de atendimento técnico, gerenciados por meio de sistema ITSM provido e sustentado pela CONTRATADA cujas características estão definidas no TR e detalhadas a seguir.
- c) Serviços de alteração do parque de impressão, que correspondem a instalação, movimentação (relocação) e remoção (desativação) de equipamentos, que serão realizados mediante expedição de OS específica e associados a projetos a serem elaborados pela CONTRATADA e aprovados pela EFC.
- d) Serviços periódicos de manutenção preventiva e de reposição programada de suprimentos, que deverão ser objetos de planos específicos elaborados pela CONTRATADA encaminhados ao CONTRATANTE quando da finalização da execução do Plano de Inserção.

13.1.2. Mecanismos de execução, medição, compensação semestral de franquias x excedentes, apuração de indicadores, remuneração dos serviços, e demais disposições são detalhados a seguir e deverão ser realizadas de acordo com o Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão estabelecido na Portaria SGD/ME nº 370/2023. Em caso de dúvidas entre as disposições do TR e as do Modelo, prevalecerão as condições definidas neste último.

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

13.1.4. Para a compensação de franquia, deve-se somar as franquias individuais, por matiz de impressão (cor) e formato (tamanho) de papel.

13.1.5. A compensação será baseada na soma das franquias dos tipos de equipamentos (I, II, III), separando-se as impressões por monocromáticas e policromáticas, e por formato A4 e A3.

13.1.6. Somente haverá compensação na fatura do último mês de cada semestre contratual se tiver havido pagamento de excedente de páginas impressas além da franquia mensal em qualquer dos meses do respectivo período, para cada combinação de cor x formato.

13.1.7. O mecanismo de compensação está resumido a seguir, e detalhado na subseção 5.2. do Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão.

I - A cada mês, para fins de faturamento, haverá a apuração do saldo da franquia total por cor x formato.

a) Se o saldo do mês for negativo (ou seja, de CRÉDITOS), será pago o valor da FRANQUIA MENSAL;

b) Caso o saldo seja positivo (ou seja, de EXCEDENTE), o órgão deve pagar a FRANQUIA MENSAL acrescida do valor EXCEDENTE gerado no respectivo mês.

II - Ao final de cada semestre, será realizado o cálculo das compensações e descontado da fatura do mês de referência o valor correspondente aos excedentes pagos que sejam cobertos pelos respectivos eventuais saldos mensais negativos das franquias somados no semestre, considerando, por exemplo, as seguintes situações:

a) Caso o volume de impressões em cada cor x formato produzido no semestre seja inferior à soma da franquia mensal em todos os meses do mesmo período não haverá compensação para a cor x formato, pois não houve geração de excedente;

b) Caso haja produção de excedente em determinada combinação de cor x formato em alguns meses do período, mas o somatório de páginas produzidas seja inferior em relação ao somatório das franquias mensais, será descontado no último mês do respectivo semestre o valor referente à redução, através da fórmula: Novo Valor a ser pago = Valor da produção do mês de referência - Valor da Redução;

c) Caso haja produção de excedente em determinada combinação de cor x formato em alguns ou todos os meses, e o somatório de páginas produzidas seja superior ao somatório das franquias mensais valor excedente seja igual ao valor excedente do mês de referência, não há compensação, pois não há valor a ser reduzido ao final da compensação.

13.1.8. De toda forma, as compensações semestrais seguirão o processo detalhado nos itens 5.2.6. a 5.2.9. do Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão da Portaria SGD/MGI nº 370/2023, bem como seus seguintes apêndices:

a) APÊNDICE A - Cenários de compensação semestral para outsourcing de impressão;

b) APÊNDICE B - Planilha modelo para compensação de franquia de outsourcing de impressão - Compensação Semestral.

13.1.9. CATEGORIAS DE SERVIÇOS TÉCNICOS E RESPECTIVOS NMSS

13.1.9.1. Os serviços técnicos passíveis de abertura de chamados por parte dos usuários classificam-se em duas categorias:

a) Tickets de Abastecimento: correspondem a chamados técnicos reposição de suprimentos que serão solucionados por profissionais autorizados pela CONTRATADA.

b) Tickets de Suporte técnico: para solução de indisponibilidade de equipamentos em garantia devido a panes relacionados a problemas de hardware, e serão solucionados por profissionais técnicos acreditados ou autorizados pelos fabricantes.

c) Para tickets de movimentação de até 10 (dez) equipamentos, a elaboração de projeto de alteração fica dispensada.

13.1.9.2. Os níveis mínimos de serviços - NMS (tempo de atendimento) para execução de tais serviços, contados desde a abertura do ticket até a solução da requisição ou problema (caracterizada pela reativação completa do equipamento e retomada de seu funcionamento normal) são os da tabela a seguir:

ID	Categoria	Solução	Prazo
NMS1	Abastecimento	Reposição dos consumíveis ou suprimentos	8 horas
NMS2	Suporte	Reparo do equipamento	12 horas
NMS3	Suporte	Substituição do equipamento, caso o reparo não seja possível ou viável	24 horas
NMS4	Movimentação	Alterações do tipo Movimentação de Equipamento no mesmo endereço e demandas de pequenas quantidades	5 dias úteis
1 - Prazos em horas diurnas, vide subseção “Horários de Prestação” do TR.			

Tabela 1 – Níveis Mínimos de Serviços

13.1.9.3. Vale esclarecer que requisições para abastecimento de suprimentos são consideradas atípicas e devem ser tratadas como exceções, vez que a CONTRATADA deverá acompanhar o quantitativo de páginas impressas por equipamento em relação à capacidade dos respectivos consumíveis instalados e realizar as substituições programadas no devido tempo, mantendo os devidos Planos de Provisionamento.

13.1.10. SERVIÇOS DE ALTERAÇÃO DO PARQUE DE IMPRESSÃO E RESPECTIVOS NMSS

13.1.10.1. A execução de serviços relativos a OSs de alterações do parque de impressão estarão sujeitos aos NMS a seguir descritos.

Projetos

13.1.10.2. O prazo máximo para entrega pela Contratada à EFC de projetos de alterações no parque de impressão será de até 2 dias úteis.

13.1.10.3. Excepcionalmente, o Plano de Inserção (projeto de instalação do primeiro lote de equipamentos), correspondente às OSs de Implantação (OSIs), poderá ser prorrogado.

Execução de OSs de alteração/instalação do parque de impressão

13.1.10.4. Os prazos máximos para execução/instalação pela CONTRATADA de alterações/inclusões do parque de impressão são proporcionais à quantidade de equipamentos a serem instalados, movimentados ou removidos (desativados), conforme a tabela abaixo:

ID	Qtd. de Equipamentos	Prazo (dias corridos)
NMS6	Até 10	5 dias
NMS6	De 11 a 20	8 dias
NMS6	De 20 a 30	11 dias
NMS6	De 31 a 50	15 dias

Tabela 2 – Alterações do parque

13.1.10.5. Prazos de NMS que se esgotem em dias em que não houver expediente na respectiva Unidade serão prorrogados automaticamente para o próximo dia de expediente normal.

13.1.10.6. Aplicam-se ainda as seguintes regras para o NMS6:

- OSs de Implantação (OSIs), correspondentes às etapas 3 e 4 apresentadas na seção “Modelo de Execução do Contrato” deste TR - serão tratadas da mesma forma que as demais OSs de Alteração, isto é, não há NMS6 específico para essas etapas;
- OSs de alteração poderão ser expedidas e executadas concomitantemente, desde que em localidades (cidades) distintas;
- De forma a evitar ou minimizar possíveis impactos de descontinuidade na prestação dos serviços de outsourcing de impressão durante a transição contratual, serão admitidas, em caráter temporário, instalações de equipamentos **usados**, desde que possuam **a mesma performance e funcionalidades dos equipamentos novos**. Esses equipamentos deverão ser substituídos por novos em até **45 dias** após a assinatura do contrato.

13.1.11. MECANISMOS DE SUPORTE TÉCNICO

13.1.11.1. Integra a solução sistema informatizado de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM - IT Service Management), podendo ser parcial ou totalmente integrado ao sistema de Bilhetagem, disponibilizado pela CONTRATADA, em que todos os chamados técnicos abertos junto à mesma no âmbito das contratações oriundas deste TR serão registrados em tickets de atendimento, podendo ser acionados pelos seguintes meios:

- Por ligação telefônica, em dias úteis, em horário diurno, isto é, das 8h às 18h (horário de Brasília);
- Portal ou página web (internet) disponível ininterruptamente;
- Endereço eletrônico de e-mail, com tempo de resposta de 4h úteis.

13.1.11.2. Admite-se adicionalmente, como opção alternativa ao critério do usuário, a utilização de sistema de mensageria de aplicativos (chat) para Serviço Móvel Pessoal (SMP) e BOTs (robôs interativos de software para atendimento via chat em geral) de abertura de chamados técnicos e atendimentos relativos à solução de dúvidas simples.

13.1.11.3. Em todos os casos, a utilização de Centrais telefônicas URA (Unidade de Resposta Audível) e BOTs deverão possuir opção de contato direto com um atendente humano no primeiro nível da interação.

13.1.11.4. As requisições de serviços de manutenção e garantia a serem registrados no ITSM e solucionados no âmbito dos contratos compreendem:

- Reposição de suprimentos e materiais utilizados na operação dos equipamentos, exceto papel, e eventuais orientações in loco a usuário finais quanto à sua correta operação;
- Movimentação curta de equipamentos para demandas de até 10 (dez) equipamentos dentro da mesma sede, isto é, no mesmo endereço, a exemplo de mudanças de sala, de andar, de edificação, de disposição dentro do mesmo ambiente ou para corredores, etc.;
- Manutenção corretiva dos equipamentos com reparo e substituição de peças e componentes

necessários ao seu pleno funcionamento;

d) Solução de eventuais de dúvidas com orientações verbais ou por escrito acerca da operação básica dos equipamentos para os usuários finais;

e) Solução de eventuais de dúvidas com orientações verbais ou por escrito acerca da sustentação e operação do sistema de bilhetagem para os usuários especializados (técnicos especialistas da CONTRATANTE).

13.1.11.5. Deverá ser fornecido o devido acesso privilegiado ao sistema ITSM para os integrantes da EFC e demais técnicos autorizados pela CONTRATANTE para consultas e extração de dados relativos aos chamados técnicos realizados no âmbito dos contratos, compreendendo todo o curso de atendimento de cada ticket aberto, inclusive gravações telefônicas dos chamados e chats, quando utilizados.

13.1.12. **RELATÓRIOS DE ACOMPANHAMENTO**

13.1.12.1. As informações mínimas que devem constar nos relatórios de acompanhamento previstos no Modelo de Execução do Contrato estão definidas a seguir.

I - **Bilhetagem**: Relatório Mensal de Impressões (RMI) realizadas no mês de referência a serem faturadas, descontando-se os períodos de inatividade porventura ocorridos, contendo as seguintes informações mínimas para cada equipamento (impressora) ativo:

1. Identificação da OS
2. Mês de Referência
3. Número do Contrato
 - 3.1. Para cada equipamento disponibilizado em comodato:
 - 3.1.1. Marca
 - 3.1.2. Modelo
 - 3.1.3. Nº de Série
 - 3.1.4. Endereço IP
 - 3.1.5. Endereço MAC
 - 3.1.6. Tipo do Equipamento (I, II, III)
 - 3.1.7. Item do Contrato (Sequencial)
 - 3.1.8. Situação (Ativo / Inativo / Contingência / Parado)
 - 3.1.9. Dias de Atividade no Mês
 - 3.1.10. Data da Ativação
 - 3.1.11. Data da Leitura
 - 3.1.12. Para cada Formato (A4/A3):
 - 3.1.12.1. Para cada Matiz (P&B/ Color):
 - 3.1.12.1.1. Contador Inicial do mês de referência
 - 3.1.12.1.2. Contador Final do mês de referência
 - 3.1.12.1.3. Páginas Descontadas (testes, etc.)
 - 3.1.12.1.4. Produção Considerada
 - 3.1.12.1.5. Franquia Individual Proporcional
 - 3.1.12.1.6. Excedente Individual Proporcional
 - 3.1.12.1.7. Produção Excedente a Faturar
 - 3.1.12.1.8. Valor por Página - Franquia
 - 3.1.12.1.9. Valor por Página - Excedente
 - 3.1.12.1.10. Valor Mensal do Formato / Matiz a Faturar
 - 3.1.13. Valor Total Mensal a Faturar do Item (Impressora)

- 3.1.14. Órgão
- 3.1.15. Unidade
- 3.1.16. UG
- 3.1.17. Coordenação/Setor/Departamento
- 3.1.18. Endereço de Instalação
- 3.1.19. UF
- 3.1.20. Andar
- 3.1.21. Sala
- 3.1.22. Complemento do Endereço

II. **Suprimentos:** Relatório Mensal de consumo de suprimentos (RMS), indicando pelo menos:

- 1. Marca
- 2. Modelo
- 3. N° de Série
- 4. Endereço IP
- 5. Endereço MAC
- 6. Tipo do Equipamento (I, II, III)
- 7. Item do Contrato (Sequencial)
- 8. Tipo de suprimento
- 9. Data da instalação
- 10. Código do item
- 11. Data prevista para nova troca
- 12. Órgão
- 13. Unidade
- 14. UG
- 15. Coordenação/Setor/Departamento
- 16. Endereço de instalação
- 17. UF
- 18. Andar
- 19. Sala
- 20. Complemento do Endereço

III. **Projetos:** Relatório de Projeto Executado (RPE) de alterações no parque de impressão disponibilizado em comodato, contendo informações específicas de cada projeto finalizado, contendo pelo menos:

- 1. Identificação da OS
- 2. Identificação do projeto
- 3. Prazo previsto em dias corridos
- 4. Data de início da execução
- 5. Data de finalização do projeto
- 6. Para cada endereço e que ocorreram alterações:
 - 6.1. Órgão

- 6.2. Unidade
- 6.3. UG
- 6.4. Coordenação/Setor/Departamento
- 6.5. Endereço de instalação
- 6.6. UF
- 6.7. Andar
- 6.8. Sala
- 6.9. Complemento do Endereço
- 6.10. Para cada alteração realizada (instalação, movimentação ou desativação de ativos):
 - 6.10.1. Natureza da alteração (instalação, movimentação, desativação)
 - 6.10.2. Tipo do Equipamento (I, II, III)
 - 6.10.3. Marca
 - 6.10.4. Modelo
 - 6.10.5. N° de Série
 - 6.10.6. Endereço IP
 - 6.10.7. Endereço MAC
 - 6.10.8. Item do Contrato (Sequencial)
 - 6.10.9. Situação (Ativo / Inativo / Contingência / Parado)
 - 6.10.10. Data / hora da alteração
 - 6.10.11. Data / hora de finalização dos testes
- 7. Ocorrências e observações

I V. **Alterações:** Relação de Alterações (instalações, movimentações e remoções) por Equipamento (RAE) finalizadas e em curso (seja em andamento ou em aberto) no parque de impressão disponibilizado em comodato no mês de referência, contendo pelo menos:

- 1. Identificação da OS
- 2. Identificação do projeto
- 3. Tipo do Equipamento (I, II, III)
- 4. Marca
- 5. Modelo
- 6. N° de Série
- 7. Endereço IP
- 8. Endereço MAC
- 9. Item do Contrato (Sequencial)
- 10. Situação (Ativo / Inativo / Contingência / Parado)
- 11. Número do projeto correspondente
- 12. Natureza da alteração (instalação, movimentação, desativação)
- 13. Data prevista de início da alteração
- 14. Prazo previsto de execução (dias corridos)
- 15. Data de início da alteração
- 16. Hora de início da alteração
- 17. Data de finalização da alteração
- 18. Hora de finalização da alteração

19. Comparativo do prazo previsto x realizado
20. Órgão
21. Unidade
22. UG
23. Coordenação/Setor/Departamento
24. Endereço de instalação
25. UF
26. Andar
27. Sala
28. Complemento do Endereço
29. Observações

V. Atendimentos: Relação dos Atendimentos Técnicos realizados (RAT) sob demanda via tickets registrados no sistema ITSM:

1. Identificação do chamado (ticket);
2. Tipo do serviço (conforme catálogo)
3. Descrição do chamado;
4. Identificação do usuário;
5. Identificação dos atendentes;
6. Para cada equipamento objeto do ticket:
 - 6.1. Tipo do Equipamento (I, II, III)
 - 6.2. Marca
 - 6.3. Modelo
 - 6.4. N° de Série
 - 6.5. Endereço IP
 - 6.6. Endereço MAC
 - 6.7. Item do Contrato (Sequencial)
 - 6.8. Situação (Ativo / Inativo / Contingência / Parado)
7. Data/hora de abertura
8. Data/hora de resposta
9. Data/hora de solução
10. Descrição da solução
11. Prazo previsto de execução (horas corridas)
12. Comparativo do prazo previsto x realizado
13. Pedido reaberto (Sim, Não)
14. Data / hora de fechamento pelo usuário ou automático
15. Órgão
16. Unidade
17. UG
18. Coordenação/Setor/Departamento
19. Endereço de instalação
20. UF
21. Andar

22. Sala
23. Complemento do Endereço
24. Observações

VI. Apuração de Indicadores: Relatório de Demonstrativo de cálculo de Indicadores (RDI), com layout a ser definido, conforme subseção 6.13. do TR.

VII. Logística Reversa: Relatório Semestral de Recolhimentos para Logística Reversa (RLR), contendo as seguintes informações mínimas para cada categoria de itens descartados:

1. Categoria do item a descartar (Embalagem, Invólucro, Eletrônico, etc.)
2. Tipo de Destino (Reciclagem, Descarte, etc.)
3. Quantidade Recolhida
4. Identificação da Destinação (Fabricante, Indústria, Cooperativa, Reciclagem Própria, etc.)
5. Descrição do Destino
6. Observações

13.1.12.2. Os relatórios acima descritos estão sujeitos a mudanças no que concerne às informações e layout utilizados, a critério da EFC.

13.2. EQUIPAMENTOS

13.2.1. As especificações técnicas mínimas dos equipamentos a serem disponibilizados em comodato para execução dos serviços no modelo de Outsourcing de Impressão, modalidade “Unitário sem Franquia (OU-F)”, estão detalhadas nos quadros a seguir:

13.2.1.1. IMPRESSORAS

Equipamentos	Tipo →	I	II	III
Características↓	Funções↓	Policromática A4	Monocromática A4	Policromática A4 e A3
Multifunções	Classificação	Monofuncional	Multifuncional	Multifuncional
Tecnologia e	Tecnologia de Impressão	Laser, LED, jato de tinta ou equivalente	Laser, LED, jato de tinta ou equivalente	Laser, LED, jato de tinta ou equivalente
	Modos de Cor	Policromático	Monocromático	Policromático
	Painel de operação	Painel operacional tátil de LCD (touchscreen)	Painel operacional tátil de LCD (touchscreen)	Painel operacional tátil de LCD (touchscreen) com ajuste de inclinação para acessibilidade
	Impressão em duas faces	Duplex	Duplex	Duplex
	Sistemas Operacionais Compatíveis	Compatível com Windows 10 ou superior	Compatível com Windows 10 ou superior	Compatível com Windows 10 ou superior
	Conectividade Padrão	Ethernet 10/100/1000 Base-T/TX (RJ-45)	Ethernet 10/100/1000 Base-T/TX (RJ-45)	Ethernet 10/100/1000 Base-T/TX (RJ-45)
	Interface de conexão direta	USB 2.0	USB 2.0	USB 2.0

Operação	Capacidades na Operação em Rede	Permitir cancelamento de impressões, emissão de páginas de status, coleta remota de contadores, operação e gerenciamento em rede	Permitir cancelamento de impressões, emissão de páginas de status, coleta remota de contadores, operação e gerenciamento em rede	Permitir cancelamento de impressões, emissão de páginas de status, coleta remota de contadores, operação e gerenciamento em rede
	Segurança da Impressão	Suporte a solução de impressão segura com funcionalidade de liberação de impressão através de senha ou equivalente (conforme item 8.1.1. do Modelo da Portaria SGD/MGI nº 370/2023)	Suporte a solução de impressão segura com funcionalidade de liberação de impressão através de senha ou equivalente (conforme item 8.1.1. do Modelo da Portaria SGD/MGI nº 370/2023)	Suporte a solução de impressão segura com funcionalidade de liberação de impressão através de senha ou equivalente (conforme item 8.1.1. do Modelo da Portaria SGD/MGI nº 370/2023)
Impressão	Resolução de Impressão	600 dpi	1.200 dpi	1.200 dpi
	Velocidade de Impressão	20 ppm (A4)	20 ppm (A4)	30 ppm (A4)
	Impressão em Frente & Verso (duplex)	Modo duplex automático padrão, integrado Modo duplex automático padrão, integrado Modo duplex automático padrão, integrado	Modo duplex automático padrão, integrado Modo duplex automático padrão, integrado Modo duplex automático padrão, integrado	Modo duplex automático padrão, integrado Modo duplex automático padrão, integrado Modo duplex automático padrão, integrado
Cópia	Resolução de Cópia	Não	600x600 dpi	600x600 dpi
	Tamanho do original	Não	Até Ofício (216x356 mm)	Até Ofício (216x356 mm)
	Tamanhos de papel	Suportar os formatos A4, Ofício e Carta	Suportar os formatos A4, Ofício e Carta	Suportar os formatos A4, A3 Ofício e Carta
	Gramaturas de papel	De 75 a 180 g/m²	De 75 a 180 g/m²	De 75 a 180 g/m²
	Tipos de papel suportados	Papéis do tipo comum, fino/grosso, reciclado, envelopes, etiquetas, resma, pré-impresso e cartão	Papéis do tipo comum, fino/grosso, reciclado, envelopes, etiquetas, resma, pré-impresso e cartão	Papéis do tipo comum, fino/grosso, reciclado, envelopes, etiquetas, resma, pré-impresso e cartão

Mídias	Capacidade de Papel na Bandeja de Entrada	300 folhas	500 folhas	500 folhas
	Capacidade de Papel na Bandeja de Saída	150 folhas	150 folhas	200 folhas
	Capacidade de entrada Manual de Papel (multiuso)	50 folhas	50 folhas	50 folhas
	Bandeja para Papel A3	Não	Não	Ao menos uma
	Capacidade e tipo do Alimentador de Originais	Automático com recirculador ou duplex de passagem única com capacidade para 50 folhas	Automático com recirculador ou duplex de passagem única com capacidade para 50 folhas	Automático com recirculador ou duplex de passagem única com capacidade para 50 folhas
Digitalização	Tipo de Scanner	Não	De mesa, integrado, com alimentação automática de documentos	De mesa, integrado, com alimentação automática de documentos
	Modo	Não	mono/policromático	mono/policromático
	Resolução Óptica	Não	600 dpi	600 dpi
	Área de digitalização	Não	Até Ofício (216x356 mm) tanto no alimentador quanto na mesa	Até Ofício (216x356 mm) no alimentador e até A3 na mesa
	Formatos de Arquivos	Não	TIFF, JPEG, PDF (single/multipage) e PDF pesquisável (OCR) nativo no equipamento ou embarcado	TIFF, JPEG, PDF (single/multipage) e PDF pesquisável (OCR) nativo no equipamento ou embarcado
	Funções de digitalização	Não	Digitalizar para pasta SMB, e-mail e mídia USB	Digitalizar para pasta SMB, e-mail e mídia USB
Energia e Operação	Alimentação Elétrica	110 e/ou 220 V	110 e/ou 220 V	110 e/ou 220 V
	Certificações	Possuir certificação EnergyStar ou EPEAT ou RoHS qualquer nível	Possuir certificação EnergyStar ou EPEAT ou RoHS qualquer nível	Possuir certificação EnergyStar ou EPEAT ou RoHS qualquer nível
	Meio Ambiente	Possuir modos de economia de energia	Possuir modos de economia de energia	Possuir modos de economia de energia

Acessórios e Consumíveis	Acessórios e consumíveis em geral	Todos os acessórios e consumíveis fornecidos devem ser originais do fabricante	Todos os acessórios e consumíveis fornecidos devem ser originais do fabricante	Todos os acessórios e consumíveis fornecidos devem ser originais do fabricante
	Fornecimento de estabilizador e transformado	SIM, quando necessário	SIM, quando necessário	SIM, quando necessário

Tabela 3 – Especificações técnicas impressoras

13.2.2. SISTEMA DE BILHETAGEM

13.2.2.1. O sistema de Bilhetagem será disponibilizado pela CONTRATADA nos termos definidos principalmente na seção 4 e demais referências do TR, e poderá ser parcial ou totalmente integrado ao sistema de ITSM. Deverá atender integralmente ao disposto na seção 11 do Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão da Portaria SGD/ME nº 370/2023, inclusive recomendações e requisitos mencionados como desejáveis.

13.2.2.2. Deverá atender também aos seguintes requisitos:

- a) Proporcionar mecanismos de gestão e acompanhamento do parque de impressoras corporativas que possibilite gerir, monitorar e diagnosticar remotamente os equipamentos interconectados em rede.
- b) Interface e suporte ao usuário em português (pt-BR).
- c) Acesso de auditoria e verificação de conformidade de contadores pela CONTRATANTE.
- d) Possuir processo automatizado de bilhetagem centralizada, bem como validação de faturamento, geração de relatórios agendados ou funções que apoiem a fiscalização da execução contratual.
- e) Proporcionar mecanismos de configuração e emissão de relatórios gerenciais avançados com filtros diversos (grupo, usuário, equipamento, tipo de impressão, impressão por equipamento, etc.).
- f) Possuir funcionalidade de emissão e envio de relatórios agendados/programados.
- g) Proporcionar mecanismos de configuração, registro e armazenamento de contadores de uso de impressões (por tipo/categoria de impresso, por equipamento, por usuário e por centro de custo, no mínimo), inclusive uso de cópias e digitalizações.
- h) Proporcionar mecanismos de detecção automática de equipamentos e identificação de equipamentos através de nº de série, fabricante, modelo e/ou endereços IP/MAC – via protocolo DHCP.
- i) Emissão de alertas/avisos a usuários para controle de saldo de cotas de impressão, confirmação de impressão, aviso de impressão restrita, negação de impressão segundo restrições e outros avisos similares.
- j) Proporcionar mecanismos de 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.).
- k) Proporcionar mecanismos de registro, coleta e consolidação de contadores gerais para faturamento (contadores de impressão), com possibilidade de configuração de coleta local ou remota (centralizada), conforme viabilidade técnica e a necessidade da CONTRATANTE.
- l) Possuir suporte a drivers 32 e 64 bits.
- m) Permitir a administração, gerenciamento e configuração centralizada que permita acesso a todas as funcionalidades da solução sem limitações, via interface web.
- n) Permitir 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).

o) Permitir a configuração e gerenciamento de custos de impressão diferenciados por tipo (monocromático e policromático), por formato de papel (A4 e A3), por tipo de produção (franquia e excedente), por categoria de equipamento etc.

p) Proporcionar mecanismos de gerenciamento de cotas de impressão (volumétrica/monetária), gerenciamento de liberação de impressões e configuração de bloqueios diversos (bloqueio de impressão colorida, bloqueio de acesso a equipamento, etc.).

q) Proporcionar mecanismos de gerenciamento de usuários, com registro de logs de impressão e rastreamento de impressões.

r) Possuir suporte 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.

s) Possuir suporte a solução de impressão segura (retenção de impressões), com liberação de impressões pelo usuário no equipamento mediante autenticação por usuário e senha.

t) Deverá ser compatível com utilização de usuário e senha de rede, integrado via Microsoft Active Directory (AD) ou LDAP.7.5.21. Implementar o cancelamento automático de trabalhos que não foram liberados pelo usuário, integrado à gestão de fila e impressão segura.

u) Possuir interface de administração de filas de impressão, com suporte a múltiplas filas de destino de impressão.

v) Suportar a operação em cluster de servidores de impressão. Desejável suportar funcionalidade de retirada de impressão em qualquer equipamento conectado em rede.

w) Possibilidade de utilização com bancos de dados MySQL, SQL-Server, PostgreSQL ou compatíveis.

x) A critério do Contratante, ao final do contrato poderá ser solicitado uma cópia do banco de dados, o qual deverá ser entregue em formato MySQL, SQL-Server ou PostgreSQL.

y) Compatível com o ambiente computacional da CONTRATANTE, com suporte a impressões originadas de ambientes Windows e impressão via portas seriais, paralelas ou USB; e via placas de rede e com suporte a servidores de impressão.

13.2.3. Base de Conhecimento

13.2.3.1. Consiste em um ou mais repositórios de conhecimentos que armazenam orientações (tais como: checklists, scripts, rotinas, listas, links e soluções) para as tarefas vinculadas ao contrato e seus sistemas de controle (Bilhetagem e ITSM), utilizadas na solução dos problemas enfrentados pelos usuários, por meio de ferramentas especializadas.

13.2.3.2. A CONTRATADA deverá manter Base de Conhecimento vinculada a todos serviços disponíveis aos usuários, sejam comuns ou avançados, isto é, aos técnicos do Contratante responsáveis por manter, sustentar, operar e administrar o parque computacional e de comunicação de dados, os sistemas de controle (Bilhetagem e ITSM) e os mecanismos de treinamento relacionados na seção “Requisitos de Capacitação” do TR.

14. ANEXO III - ORDEM DE SERVIÇO DE <IMPLANTAÇÃO / ALTERAÇÃO>

1. Identificação

NÚMERO DA OS: <nn>	DATA DE EMISSÃO: <dd/mm/aaaa>	CONTRATO Nº: <nn/aaaa> (SEI nº <nº SEI>)	DATA DE TÉRMINO DO CONTRATO: <dd/mm/aaaa>
ÁREA REQUISITANTE DA SOLUÇÃO: <Nome da unidade>	SIGLA: <Sigla>		
RESPONSÁVEL PELA SOLICITAÇÃO NA ÁREA DEMANDANTE: <Nome do responsável pela demanda>	Matrícula: <Siape>		
OBJETO DO CONTRATO:			

Contratada: <Nome completo da empresa>	CNPJ: <nn.nnn.nnn/nnnn-nn>		
PREPOSTO: <Nome completo>	CPF: <nnn.nnn.nnn-nn>		

2. Especificação dos Serviços (Equipamentos a INStalar / MOVimentar / DESativar ou Recolher)

Item	Ação	Unidade Administrativa	Local	Tipo	Quantidade
1	<INS>	<SIGLA1>	<Id. do local1>	<A>	<nnn>
2	<INS>		<nn>		
3	<INS>	<C>	<nn>		
4	<MOV>	<SIGLA2>	<Id. do local2>	<A>	<nnn>
Para:	<SIGLA3>	<Id. do local3>	<A>	<nnn>	
5	<DES>	<SIGLA4>	<Id. do local4>	<C>	<nn>
6	<DES>	<SIGLA5>	<Id. do local5>	<A>	<nnn>
n					

3. Relação de Unidades Administrativas e Endereços para Instalação

Item	UA	Local	Endereço	Responsável	E-mail	Telefone
1	<SIGLA1>	<Id. do local1>	<Endereço1>	<Nome>	<e-mail>	<(ddd)nnnn.nnnn>
4	<SIGLA2>	<Id. do local2>	<Endereço2>	<Nome>	<e-mail>	<(ddd)nnnn.nnnn>
<SIGLA3>	<Id. do local3>	<Endereço3>	<Nome>	<e-mail>	<(ddd)nnnn.nnnn>	
5	<SIGLA4>	<Id. do local4>	<Endereço4>	<Nome>	<e-mail>	<(ddd)nnnn.nnnn>
6	<SIGLA5>	<Id. do local5>	<Endereço5>	<Nome>	<e-mail>	<(ddd)nnnn.nnnn>
n						

4. Instruções Complementares

<Preencher, se necessário / Sem instruções complementares>

5. Documentos Entregues

<Preencher, se necessário / Não há >

6. Cronograma

DATA DE INÍCIO: <dd/mm/aaaa>	DATA DE ENCERRAMENTO: <dd/mm/aaaa>	DATA DE ENTREGA DE DOCUMENTAÇÃO DE EXECUÇÃO: <dd/mm/aaaa>
---------------------------------	---------------------------------------	--

7. Encaminhamento

Fiscal Requisitante: <Nome do Fiscal Requisitante> Siape: <matrícula>	Gestor: <Nome do Gestor do contrato> Siape: <matrícula>
---	---

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

8. Ciência da Contratada

Recebido.

Preposto:

<Nome do Preposto>

<CPF>

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

15. ANEXO IV - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

Introdução			
O Termo de Recebimento Provisório trata-se de termo detalhado que declarará que os serviços foram presta dos e atendem às exigências de caráter técnico, sem prejuízo de posterior verificação de sua conformidade com as exigências contratuais, baseada nos requisitos e nos critérios de aceitação definidos no Modelo de Gestão do Contrato. Referência: Inciso XXI, art. 2º, e alínea “i”, inciso II, art. 33 da IN SGD/ME nº 94/2022.			

1. Identificação da Ordem de Serviço

CONTRATO Nº: <nn/aaaa> (SEI nº <nº SEI>)	OBJETO DO CONTRATO:		
OS Nº: <nn> (SEI nº <nº SEI>)	DATA DE INÍCIO: <dd/mm/aaaa>	DATA DE ENCERRAMENTO: <dd/mm/aaaa>	DATA DAS ENTREGAS <dd/mm/aaaa>
Contratada: <Nome completo da empresa>	CNPJ: <nn.nnn.nnn/nnnn-nn>		
PREPOSTO: <Nome completo>	CPF: <nnn.nnn.nnn-nn>		

2. Especificação dos Serviços e Volumes de Execução

Solução corporativa de..				
Item	Descrição	Métrica	Quantitativo Demandado	Quantitativo Informado
1	<Descrição idêntica à da OS correspondente>	Página	<nnn.nnn>	<nnn.nnn>
2	<Descrição idêntica à da OS correspondente>	Página	<nnn.nnn>	<nnn.nnn>
3	<Descrição idêntica à da OS correspondente>	Página	<nnn.nnn>	<nnn.nnn>
n	Impressão A4 - policromática - excedente	Página	<nnn.nnn>	<nnn.nnn>
Total de Itens:				

3. Ateste de Recebimento

Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea “i”, da IN SGD/ME nº 94/2022, por este instrumento ATESTO que os serviços correspondentes à <OS> acima identificada, conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram executados e <atende(m)/atende(m) parcialmente/não atende(m)> às respectivas exigências de caráter técnico discriminadas abaixo. Não obstante, estarão sujeitos à avaliação específica para verificação do atendimento às demais exigências contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do contrato.

Ressaltamos que o recebimento definitivo desses serviços ocorrerá somente após a verificação desses requisitos e das demais condições contratuais, desde que não se observem inconformidades ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência e do Contrato acima identificado que ensejem correções por parte da **CONTRATADA**. Por fim, reitera-se que o objeto poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com o contrato.

Item	Especificação Técnica	Atendimento	Observação
1	<exigências técnicas definidas no TR>	<S/N/Parcial>	<preencher>
2 <exigências técnicas definidas no TR> <S/N/Parcial> <preencher>			
3 <exigências técnicas definidas no TR> <S/N/Parcial> <preencher>			
n <exigências técnicas definidas no TR> <S/N/Parcial> <preencher>			

4. Responsável pelo Recebimento Provisório

Fiscal Técnico: <Nome completo do fiscal técnico>	Matrícula: <Siape>
Fiscal Técnico: <Nome completo do fiscal administrativo>	Matrícula: <Siape>

5. Ciência da Contratada

Recebido.

Preposto:

<Nome do Preposto>

CPF: <nnn.nnn.nnn-nn>

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

16. ANEXO V - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

Introdução
O Termo de Recebimento Definitivo trata-se de termo detalhado que declarará que os serviços foram presta dos e atendem às exigências de caráter técnico, sem prejuízo de posterior verificação de sua conformidade com as exigências contratuais, baseada nos requisitos e nos critérios de aceitação definidos no Modelo de Gestão do Contrato. Referência: Inciso XXI, art. 2º, e alínea “i”, inciso II, art. 33 da IN SGD/ME nº 94/2022.

1. Identificação da Ordem de Serviço

CONTRATO Nº: <nn/aaaa> (SEI nº <nº SEI>)	OBJETO DO CONTRATO:		
OS Nº: <nn> (SEI nº <nº SEI>)	DATA DE INÍCIO: <dd/mm/aaaa>	DATA DE ENCERRAMENTO: <dd/mm/aaaa>	DATA DAS ENTREGAS <dd/mm/aaaa>
Contratada: <Nome completo da empresa>	CNPJ: <nn.nnn.nnn/nnnn-nn>		
PREPOSTO: <Nome completo>	CPF: <nnn.nnn.nnn-nn>		

2. Especificação dos Serviços e Volumes de Execução

Solução corporativa de..				
Item	Descrição	Métrica	Quantitativo Demandado	Quantitativo Informado
1	<Descrição idêntica à da OS correspondente>	Página	<nnn.nnn>	<nnn.nnn>
2	<Descrição idêntica à da OS correspondente>	Página	<nnn.nnn>	<nnn.nnn>
3	<Descrição idêntica à da OS correspondente>	Página	<nnn.nnn>	<nnn.nnn>
n	Impressão A4 - policromática - excedente	Página	<nnn.nnn>	<nnn.nnn>
Total de Itens:				

3. Ateste de Recebimento

Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea “h”, da IN SGD/ME nº 94/2022, por este instrumento <ATESTO/ATESTAMOS> que os serviços correspondentes à <OS/OFB> acima identificada foram prestados pela Contratada e ATENDEM às exigências contratuais, discriminadas abaixo, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Contrato acima indicado.

Item	Especificação Técnica	Atendimento	Observação
1	<exigências técnicas definidas no TR>	<S/N/Parcial>	<preencher>
2 <exigências técnicas definidas no TR> <S/N/Parcial> <preencher>			

3 <exigências técnicas definidas no TR> <S/N/Parcial> <preencher>			
n <exigências técnicas definidas no TR> <S/N/Parcial> <preencher>			

4. Descontos Efetuados e Valor a Liquidar

De acordo com os critérios de aceitação e demais termos contratuais, <não há / há> incidência de descontos por desatendimento dos indicadores de níveis de serviços definidos. <Não foram / Foram> identificadas inconformidades técnicas ou de negócio que ensejem indicação sanções <,cuja instrução corre em processo administrativo próprio (SEI nº <nº SEI>) >.

Por conseguinte, o valor a liquidar correspondente à <OS/OFB> acima identificada monta em R\$ <valor> (<valor por extenso>).

Referência: <Relatório de Fiscalização nº <nn> (SEI nº <nº SEI>) / Nota Técnica (NT) nº <nn> (SEI nº <nº SEI>) >

5. Autorização para Faturamento

Nos termos da alínea “n”, inciso I, art. 33, da IN SGD/ME nº 94/2022, AUTORIZA-SE a Contratada a faturar os serviços executados relativos à supracitada <OS/OFB>, no valor discriminado acima.

Gestor:

<Nome do Gestor>

Siape: <matrícula>

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

6. Ciência da Contratada

Recebido.

Preposto:

<Nome do Preposto>

<CPF>

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

17. ANEXO VI - TERMO DE COMPROMISSO

(Referência: Arts. 18 e 31 da IN SGD/ME nº 94/2022)

Pelo presente instrumento o < Contratante>, sediado na <endereço completo>, CNPJ nº < N° do CNPJ>, doravante denominado Contratante, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada na <ENDEREÇO>, CNPJ nº <N° do CNPJ>, doravante denominada Contratada;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO nº <nn/aaaa> (SEI nº <nº SEI>) 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 pela 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:

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

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.

CONTRATO PRINCIPAL: contrato nº <nn/aaaa>, 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 – DIREITOS E OBRIGAÇÕES

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 pela 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 irretratável, 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 pela 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 Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

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 – A 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 pela 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

A Contratante elege o foro da <CIDADE do Contratante>, 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: < Nome> <Qualificação> <CPF>	Contratante: <Nome> <Cargo> Siape: <matrícula>
Testemunha 1: <Nome> <CPF>	Testemunha 2: < Nome> <CPF>

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

18. ANEXO VII - TERMO DE CIÊNCIA

(Referência: Arts. 18, 31 e art. 33, § único da IN SGD/ME nº 94/2022)

1. Identificação

CONTRATO Nº: <nn/aaaa> (SEI nº <nº SEI>)	OBJETO DO CONTRATO: Solução corporativa de ...
Contratada: <Nome completo da empresa>	CNPJ: <nn.nnn.nnn/nnnn-nn>
PREPOSTO: <Nome completo>	CPF: <nnn.nnn.nnn-nn>

DATA DA CIÊNCIA (ESTE DOCUMENTO): <dd/mm/aaaa>	DATA DE TÉRMINO DO CONTRATO: <dd/mm/aaaa>
---	--

2. Declaração de Ciência

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o teor do Termo de Compromisso contendo declaração de manutenção de sigilo, confidencialidade e respeito às normas de segurança vigentes no <Contratante>.

3. Assinaturas dos Funcionários da Contratada

<Nome> <CPF>	< Nome> <CPF>
<Nome> <CPF>	< Nome> <CPF>
<Nome> <CPF>	< Nome> <CPF>
<Nome> <CPF>	< Nome> <CPF>
<Nome> <CPF>	< Nome> <CPF>
<Nome> <CPF>	< Nome> <CPF>
<Nome> <CPF>	< Nome> <CPF>

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

19. ANEXO VIII - DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO <E RENÚNCIA À VISTORIA>

(Referência: Subseção “Qualificação Técnica” do TR)

A empresa <NOME DA EMPRESA>, sediada na <endereço>, CNPJ nº <CNPJ>, por ocasião de participação no Pregão Eletrônico nº <___/202n – ANA>, **DECLARA** que possui pleno conhecimento das condições de execução e natureza dos serviços objetos do certame em pauta, tendo coletado informações acerca dos elementos necessários e suficientes à adequada elaboração da proposta comercial.

<Declara ainda que optou por não realizar vistoria nos locais de prestação, assumindo inteiramente a responsabilidade ou consequências por essa decisão, mantendo as garantias que vinculam a respectiva proposta ao presente processo licitatório.>

Representante:
(Assinatura do representante legal ou procurador)
<Nome do representante legal ou procurador>
<RG e CPF>
<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

20. ANEXO IX - MODELO DE PROPOSTA

(papel timbrado da empresa e assinado)
À Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA

OBJETO: Contratação de serviço corporativo de impressão, reprodução e digitalização de documentos (outsourcing de Impressão) na modalidade franquias mais excedente, para atendimento das necessidades da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Item	Catser	Descrição	Unidade de medida	Qtt. mensal estimado	Valor Unitário (R\$)	Valor mensal (R\$)	Valor anual (R\$)	Valor TOTAL (R\$)
------	--------	-----------	-------------------	----------------------	----------------------	--------------------	-------------------	-------------------

1	26573	Outsourcing de impressão - Páginas A4 - Monocromático - Dentro da Franquia (sem papel)	Página	5.944				
2	26654	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Excedente à Franquia (sem papel)	Página	3.856				
3	26611	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Policromático - Dentro da Franquia (sem papel)	Página	14.115				
4	26697	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Policromático - Excedente à Franquia (sem papel)	Página	9.296				
5	26590	Outsourcing de Impressão - Páginas A3 - Monocromático - Dentro da Franquia (sem papel)	Página	4.960				
6	26670	Outsourcing de Impressão - Páginas A3 - Monocromático - Excedente à Franquia (sem papel)	Página	3.256				
7	26638	Outsourcing de Impressão - Páginas A3 - Policromático - Dentro da Franquia (sem papel)	Página	11.640				
8	26719	Outsourcing de Impressão - Páginas A3 - Policromático - Excedente à Franquia (sem papel)	Página	7.712				
TOTAIS: MENSAL ANUAL 48 MESES								

VALOR TOTAL: R\$ 0,00

Declaro que no preço cotado estão inclusas todas as despesas que incidem direta e indiretamente sobre os serviços prestados, tais como impostos, taxas, tributos, insumos, mão-de- obra e outras.

Dados da empresa:

Razão Social:

CNPJ (MF) nº:

Inscrição Estadual nº:

Endereço:

Telefone:

Cidade: _____ Estado: _____ CEP: _____

A presente proposta tem validade de 60 (sessenta) dias.

Local: _____ e data: ____/____/____.

21. ANEXO X - GLOSSÁRIO

APF - Administração Pública Federal;
AR - Ata de Reunião;
BOT - diminutivo de “robot”, refere-se a robôs interativos de software para atendimento via chat em geral;
DFD - Documento de Formalização da Demanda;
EFC - Equipe de Fiscalização do contrato, composta por servidores públicos, nos papéis de Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo, Requisitante e Fiscais Setoriais;
EPC - Equipe de Planejamento da Contratação, composta por servidores públicos, nos papéis de integrantes Técnico, Administrativo e Requisitante;
ETP - Estudo Técnico Preliminar da Contratação;
FAQ - Frequently Asked Questions (relação de questões comuns e respectivas orientações com acesso via web);
GSTI (ou ITSM) - Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (IT Service Management);
ICTI - Índice de Custos de Tecnologia da Informação, instituído pela Portaria GM/MP nº 424/2017, e mantido pelo IPEA;
IN - Instrução Normativa;
IN SGD/ME nº 94/2022 - Instrução Normativa nº 94, de 23 de dezembro de 2022, da SGD do MGI;
INS - Indicador de Níveis de Serviços;
ITIL - Information Technology Infrastructure Library (Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação);
ITSM (ou GSTI) - IT Service Management (Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI);
LDAP - Lightweight Directory Access Protocol (em português: Protocolo Leve de Acesso a Diretórios);
NF - Nota Fiscal;
NMS (ou SLA) - Nível Mínimo de Serviço (Service Level Agreement);
OS - Ordem de Serviço;
OSI - Ordem de Serviço de Implantação;
PCA - Plano de Contratações Anual;
PDCA - Plan-Do-Check-Act (filosofia de gestão que promove a melhoria contínua por meio dos conceitos: planejar, fazer, checar - ou avaliar - e agir);
POSI(N) - Política de Segurança da Informação;
SEI - Sistema Eletrônico de Informações;
SICAF - Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores;
SIP - Segurança da Informação e Privacidade;
SISP - Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal;
SLA (ou NMS) - Service Level Agreement (Nível Mínimo de Serviço);
SMP - Serviço Móvel Pessoal (telefonia móvel);
TI - Tecnologia da Informação;
TIC - Tecnologia da Informação e Comunicação;
TR - Termo de Referência;
TRD - Termo de Recebimento Definitivo;
TRP - Termo de Recebimento Provisório;
URA - Unidade de Resposta Audível.



Documento assinado eletronicamente por **Jorge Wilson Da Silva Mendes, Coordenador de Gestão e Fiscalização da Execução de Contratos**, em 06/11/2025, às 11:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marco Antônio Silva, Gerente Executivo**, em 06/11/2025, às 12:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Thiago de Aquino Lima, Superintendente Adjunto de Tecnologia da Informação**, em 06/11/2025, às 14:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Simão Pedro Miranda de Sousa, Coordenador de Infraestrutura e Operações de Tecnologia da Informação**, em 06/11/2025, às 14:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.ana.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0117174** e o código CRC **202C9441**.

Referência: Processo nº 02501.000572/2025-30

SEI nº 0117174