

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DA DESCRIÇÃO E QUANTITATIVO DO OBJETO

1.1. Lote Único - Serviço de OutSourcing de equipamentos de Impressão, Compreendendo Impressoras, Suprimentos e Acessórios			
ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT. TOTAL	Franquia por Equipamento
02	Multifuncional a Laser Monocromático, A4 – 43 ppm	10	3.000 Pág./Mes
03	Multifuncional a Laser Policromático, A4 – 35 ppm	01	1.000 Pág./Mês
04	Multifuncional Jato de Tinta, A4 – 25ppm	01	1.000 Pág.

1.1. DO SOFTWARE DE GERENCIAMENTO DO LOTE

1.1.1. O Licitante deve disponibilizar um software de gestão de impressão e cópia, que deverá ser compatível com os equipamentos citados e deverão possuir as seguintes especificações técnicas mínimas:

- A empresa contratada deverá disponibilizar sistema informatizado para a contabilização das páginas impressas/copiadas em todo o ambiente contratado, sendo que apenas páginas efetivamente impressas/copiadas devem ser contabilizadas, descartando as tarefas não executadas que forem enviadas à fila de impressão;
- Os valores referentes à cobrança do software de bilhetagem devem estar embutidos dentro dos valores da franquia ou página impressa, ficando vedada a especificação ou aceitação dessa cobrança separadamente;
- O software deve ser instalado nas dependências do órgão onde estiverem instalados os equipamentos. Caso o fornecedor ofereça infraestrutura em nuvem que disponibilize o mesmo serviço, este passará por avaliação de viabilidade. Independentemente de onde rodará o sistema o mesmo deve ser capaz de prover a contabilização sem a necessidade de programas ou agentes locais;
- Em ambos os cenários, com relação à gestão do software de bilhetagem, o fornecedor deve possuir apenas acessos de consulta (quando necessário) ou acesso para suporte/manutenção, não havendo a possibilidade de manipulação dos dados de bilhetagem por parte do mesmo;
- Interface WEB de gerenciamento central, que permita acesso às funções da solução;
- Recomenda-se que o software de bilhetagem possua integração/autenticação com sistemas de serviço de diretório, como Microsoft Active Directory ou LDAP (de acordo com o sistema utilizado pelo órgão ou entidade), de forma que seja possível contabilizar a quantidade de impressões por usuários;

- É recomendado que o software de bilhetagem possua controle e monitoramento sobre a fila de impressão e possibilite também a criação de cotas de impressão para usuários ou grupos de usuários;
- Deve ser possível estabelecer cotas diferenciadas para impressões monocromáticas e policromáticas;
- Deve permitir compartilhamento de cotas entre os usuários de um grupo de usuários e entre as impressoras de um grupo de impressoras;
- Recomenda-se que o software de bilhetagem possua suporte ao envio pré-agendado de relatórios previamente configurados;
- Recomenda-se que a solução a ser contratada permita a geração de relatórios que, além de fornecer informações gerenciais sobre o parque de impressão e a respeito das quantidades diárias, semanais, mensais, anuais e totais de impressos, contendo data/horário, valores e nomes dos documentos impressos, também possuindo filtros que permitam o maior controle possível com vistas ao atendimento das demais necessidades da entidade:
 - Por local (conforme cadastrado no sistema): setor, departamento, coordenação, bloco, sala, etc;
 - Por equipamento;
 - Por centro de custo;
 - Por usuário e por grupo de usuários;
 - Por tipo de impressão: monocromática;
 - Por modo de impressão: modo econômico, modo normal;
- Exportação de dados para análise, em formatos PDF;
- É desejável que o software force impressão em duplex, por usuário e grupo de usuários;
- O acesso à gestão do sistema de bilhetagem somente deverá ser disponibilizado apenas aos usuários indicados pelo gestor do contrato ou autoridade competente;
- No intuito de possibilitar auditorias e evitar o desperdício e impressões não relacionadas aos propósitos da Administração, é desejável que o software de bilhetagem permita armazenar, de forma compactada, as primeiras páginas de cada documento impresso, associado ao respectivo usuário, possibilitando ainda que eventuais trabalhos particulares possam ser cobrados/descontados financeiramente dos respectivos usuários, mediante emissão de DAM para pagamento por parte dos respectivos usuários;
- Recomenda-se que o sistema possua recursos de redirecionamento dos trabalhos de impressão de uma impressora que esteja off-line para outra impressora on-line, mantendo-se a contabilização para o usuário de origem. É desejável que o usuário seja notificado em tela, inclusive com possibilidade de optar para qual equipamento o trabalho deva ser encaminhado;
- Possibilidade de evitar o uso não autorizado nos equipamentos bloqueando o painel de controle até que um usuário se autentique nos equipamentos. O usuário poderá identificar-se usando um cartão de proximidade, (por exemplo, cartão identificação) ou código PIN. Com a autenticação o usuário poderá acessar a funcionalidades dos equipamentos tais como cópia, impressão, digitalização e fax;
- Os métodos para fazer login nos equipamentos poderão ser:

- Login por imagem + código PIN opcional;
- Código PIN;
- Cartão de identificação;
- Cartão de identificação + código PIN;
- ID de departamento/ código PIN.
- Apresentar todas as funcionalidades em um único software.

1.2. DA SOLUÇÃO DE DIGITALIZAÇÃO INTEGRADA A ECM (GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO CORPORATIVO) NO LOTE ÚNICO

1.2.1. A solução embarcada de captura de imagens e dados deve permitir digitalizar documentos através dos equipamentos Multifuncionais e Scanner tipo 8, bem como a personalização da tela sensível ao toque e deve possuir as seguintes características técnicas, como:

- Automatização de fluxos de trabalho de workflow para automatizar os processos, atividades e tarefas, considerando aprovações, condições, envio de documentos, registros, criação de formulários, listas de conferência (check-list) para iniciar o trâmite de um processo, dar continuidade ao trâmite e finalizá-lo integrado na ferramenta;
- A ferramenta deverá permitir a criação de um quantitativo ilimitado de workflows (fluxo de trabalho);
- Licença do aplicativo deverá contemplar no mínimo 100 usuários nominados ou concorrentes, com possibilidade de expansão;
- Permitir o licenciamento de usuários com permissão de consulta ao sistema;
- Permitir o agrupamento/separação/ordenação de páginas dos documentos digitalizados;
- Permitir o reconhecimento automático de caracteres (OCR) dos documentos digitalizados;
- Permitir realizar a separação dos documentos através de reconhecimento automático de caracteres (OCR Zonal);
- Permitir salvar e indexar documentos eletrônicos utilizando o Windows Explorer e pacote Office;
- Permitir salvar e indexar documentos utilizando uma impressora virtual, ou seja, qualquer sistema que imprime poderá salvar para dentro do sistema GED;
- Permitir salvar documentos Word ou planilhas Excel indexando através do conteúdo do mesmo. Exemplo: utilizar como índice o número de um contrato que foi redigido no documento Word;
- Permitir o controle da qualidade das imagens digitalizadas (correção manual de brilho, contraste, rotação, zoom, borrões e defeitos/rasuras);
- Permitir ajustes automáticos nos documentos digitalizados de maneira a privilegiar a criação de documentos legíveis;
- Permitir o giro automático do papel quando digitalizado virado de cabeça para baixo;
- Permitir o ajuste automático de folhas tortas;
- Permitir a configuração de remoção automática de páginas em branco;

- Permitir que, ao preencher um metadado ou metadados relacionados a este primeiro sejam preenchidos automaticamente, sem interação do usuário, no caso de informações já inseridas dentro da solução. Por exemplo, ao se digitar a identificação de paciente/colaborador, os outros dados já cadastrados deste paciente/colaborador são preenchidos automaticamente;
- Permitir digitalização em lote, utilizando uma capa de lote (página com uma identificação do documento, por exemplo, um código numérico ou código de barras)
- Permitir o gerenciamento centralizado e emissão de relatórios estatísticos de dados sobre a quantidade de documentos armazenados;
- Permitir o reconhecimento de códigos de barra em qualquer posição da página;
- Permitir o uso de interfaces em Web Services;
- Permitir criar máscaras numéricas, alfanuméricas e sequenciais (automáticas) em todos os metadados da solução;
- Permitir que sejam atribuídos a usuários, grupo de usuários ou perfis, privilégios e autorização de acesso a documentos, registros e processos;
- Permitir controlar o acesso aos documentos, registros e processos por meio de regras baseadas em níveis hierárquicos de segurança;
- Contemplar registros de logs (trilhas de auditoria) para permitir auditorias por meio de acessos por usuários com perfil definido, registrando – pelo menos – usuário, hora, data, ação e detalhamento da ação;
- Permitir a pesquisa textual de qualquer palavra nos registros de logs, possibilitando o uso de filtros em seus metadados;
- Disponibilizar rotinas para armazenar e gerenciar (incluir, alterar, excluir e pesquisar) a documentação física e eletrônica (digitalizada, importada de legados e inseridas em formulários) e seus respectivos metadados;
- Permitir o controle de documentos com classificação quanto ao sigilo de informações e a visualização apenas de documentos e metadados do software de interesse da área e da instituição;
- Possibilitar a abertura de documentos armazenados no sistema GED dentro do ERP utilizado pela organização;
- Permitir o gerenciamento da numeração de qualquer documento;
- Permitir que os usuários armazenem e indexem arquivos em um repositório local/remoto de pelo menos: DOC, DOCX, RTF, PDF, XLS, XLSX, TXT, PPT, PPTX, PPS, HTM, HTML, TXT, TIF, TIFF, PNG, JPG, JPEG, BMP E GIF;
- Permitir o controle do histórico de versões dos documentos, sem limites de quantidade, registrando informações de quem gerou a versão, o que foi modificado e quando ocorreu a nova versão do documento;
- Possuir recurso de checkin/checkout de documentos sem possibilidade de edição simultânea;
- Permitir que um documento que está em edição por um usuário seja bloqueado para edição por qualquer outro usuário;
- Permitir a identificação dos documentos que estão em edição e do usuário que está editando-o em tempo real;

- Não permitir que os usuários alterem versões antigas de documentos;
- Permitir que os usuários escolham entre criar uma nova versão ou criar um novo documento (reutilizando-o em qualquer outro local), quando for salvar um documento que já está inserido na solução;
- Permitir que os usuários realizem marcações e anotações em documentos “.TIFF” e “.PDF”, identificando quem as fez. Inclusive acrescentar informações aos documentos digitalizados, como exemplo: carimbos, rascunhos, sem afetar o documento digitalizado, podendo-se retirar a informação acrescentada ao documento digitalizado a qualquer momento;
- Permitir que haja agrupamento de documentos a critério do usuário, a ser definido durante a execução do projeto de implantação. Agrupamento é a junção de documentos (02 ou mais, sem limites de quantidade) com características similares;
- Permitir a parametrização de metadados para classificar os documentos de forma hierárquica, sem limites de divisões e subdivisões;
- Permitir a utilização de listas de opções em cada metadado, de maneira a auxiliar a indexação dos documentos;
- Permitir visualizar o resultado da pesquisa de documentos em uma árvore hierárquica, de acordo com os metadados de classificação dos documentos;
- Permitir alterar a ordenação do resultado da pesquisa, com possibilidade de combinar critérios e definir hierarquia entre eles. Os critérios serão definidos durante a execução do projeto de implantação;
- Permitir que o usuário salve os filtros de pesquisas, para uso posterior;
- Desconsiderar artigos, preposições e conjunções nas pesquisas realizadas pelos usuários;
- Permitir que os usuários pesquisem por frases exatas na solução, inclusive, nestes casos, considerando artigos, preposições e conjunções. Por exemplo, para recuperar um documento que contenha a exata frase Manutenção de Obras, o usuário poderá pesquisar por “Manutenção de Obras” e apenas documentos que possuem os termos exatamente iguais serão recuperados;
- Permitir o cadastro da destinação final do tipo de documento por categorias, por exemplo: eliminação ou guarda permanente e o cadastro da sua justificativa;
- Permitir a movimentação de documentos por unidade e por lote;
- Permitir parametrizar a inclusão, alteração, exclusão de metadados sem limites de quantidade e sua utilização como atributo do registro de cada documento cadastrado;
- Possuir uma biblioteca de metadados pré-definidos, por exemplo: campos de data, CPF, CNPJ e outros; e quando os usuários parametrizarem novos metadados, estes sejam incorporados à biblioteca de metadados da solução;
- Garantir que não haja duplicação de documentos e que a visualização deles possa ser realizada simultaneamente por mais de um usuário;
- Permitir a importação e indexação automática de documentos de um diretório predefinido;
- Possibilitar o preenchimento de índices a partir de listas externas;
- Permitir a parametrização de fluxos e sub-fluxos facilitando, inclusive, a navegação entre eles;
- Disponibilizar interface gráfica para criação, modelagem e revisão dos fluxos de

processos de maneira parametrizável pelo usuário;

- Permitir realizar a configuração/alteração do fluxo de processos mesmo que existam atividades em andamento;
- Permitir parametrizar a inclusão, alteração, exclusão de metadados sem limites de quantidade e sua utilização como atributo do registro de cada fluxo cadastrado;
- Permitir que os usuários parametrizem novos eventos e que estes sejam incorporados à biblioteca de eventos da solução. O usuário poderá reutilizar qualquer evento já armazenar o histórico das atividades do workflow garantindo a visualização gráfica das versões anteriores;
- Permitir parametrizar processos alterando responsabilidade das tarefas/atividades entre os usuários;
- Permitir a atribuição de um fluxo de processos a um colaborador ou grupo de colaboradores a partir de uma lista de usuários da solução;
- Permitir realizar pesquisas por data de execução da atividade, tipo de atividade, responsável pela atividade, status da atividade, documentos e metadados relacionados, perfil de usuário e outros;
- Contemplar relatório de desempenho a ser definido durante a execução do projeto de implantação da solução contendo informações das atividades do processo e das metas estabelecidas previamente no fluxo;
- Permitir que o sistema envie avisos automáticos por e-mail quando: surgir uma nova tarefa, surgir uma nova versão de documento, houver pendências, ocorrer movimentações e eliminações e finalizar prazos de documentos e tarefas;
- Informar ao usuário sobre as tarefas pendentes em uma única tela;
- Permitir controlar o tempo de duração das tarefas do workflow;
- Permitir anexar arquivos externos às atividades e tarefas do workflow de maneira individual e em lote, sem limites de quantidade, bem como sua exclusão caso haja necessidade;
- Permitir que os usuários importem documentos que estão no ambiente computacional (Windows) para a solução. A importação poderá ser por unidade e por lote, sem limite de quantidade de documentos;
- Permitir parametrizar a definição de campos obrigatórios e visíveis nas atividades de fluxo;
- Permitir a criação de fluxos com tarefas paralelas;
- Permitir a reabertura de um fluxo já encerrado;
- Permitir a visualização da documentação de processos no workflow;
- Permitir a visualização do diagrama do processo, indicando em qual atividade o fluxo está;
- Permitir visualizar documentos e participar de fluxos de trabalho utilizando dispositivos móveis (Celular, tablet, etc.) tanto de sistemas IOS como ANDROID;
- Permitir a operação do fluxo de trabalho “workflow” em ambiente web;
- Deverá possuir agente desktop com a mesma interface e funcionalidades da interface WEB.

- Possuir Kit de Desenvolvimento de Software (SDK) possibilitando utilizar bibliotecas API do sistema para customizações caso necessárias;
- Possuir a capacidade de receber as imagens a partir de um escâner de qualquer fabricante que possua o driver de conversão na linguagem TWAIN;
- Possuir a capacidade de capturar imagens a partir de no mínimo 10 pastas compartilhadas, de arquivos nos formatos jpg, jpeg, tiff, PDF, PDF-A, PNG, BMP, word, excel e powerpoint;
- Possuir a capacidade de extrair textos via OCR em todo o documento e também em áreas específicas, conhecido como OCR Zonal.
- Possuir a capacidade de efetuar a leitura de códigos de barras e QR-Codes impressos nos documentos;
- Oferecer uma área onde o usuário validador verifique se a captura de dados (textos, código de barras, e etc) foi efetuada corretamente antes de exportar para o destino;
- Possuir recurso de compactação de imagens;
- Possuir as tecnologias de OCR, ICR e OMR;
- Possuir a capacidade de corrigir automaticamente imagens enviesadas;
- Possuir a capacidade de rotacionar automaticamente imagens em 90°, 180° e 270°;
- Possuir a capacidade de remover automaticamente bordas pretas das imagens;
- Possuir a capacidade de converter automaticamente imagens para preto e branco, escala de cinza e negativo;
- Possuir a capacidade de manipular e validar informações extraídas via OCR utilizando a tecnologia de expressões regulares, fontes de dados e scripts;
- Possuir a capacidade de múltiplos destinos de saída dos documentos: pasta compartilhada, FTP, SFTP, FTPS, Microsoft Sharepoint, impressão e e-mail;
- Possuir a capacidade de exportar os metadados extraídos dos documentos em formato .csv;
- Possuir a capacidade de assinar digitalmente os documentos com o sistema de chaves públicas brasileiro ICP-Brasil;
- A plataforma deverá possuir licenciamento para estação de trabalho local e por computador, compatível com os sistemas: Windows 10 e Windows 11;
- Validade jurídica para os documentos digitalizados: Os documentos digitalizados deverão estar em conformidade com o Decreto nº 10.278 de 18 de março de 2020 que trata da regulamentação do inciso X do caput do art. 3º da Lei nº 13.874, de 20 de setembro de 2019, cujo objetivo é que os documentos digitalizados produzam os mesmos efeitos legais dos documentos originais.
- Os documentos digitalizados deverão ser gerados seguindo os seguintes padrões técnicos mínimos:

Documento	Resolução Mínima	Cor	Tipo Original	Formato De arquivo

Textos impressos, sem ilustração, em preto e branco	300 dpi	Monocromático (preto e branco)	Texto	PDF/A
Textos impressos, com ilustração, em preto e branco	300 dpi	Escala de cinza	Texto/imagem	PDF/A
Textos impressos, com ilustração e cores	300 dpi	RGB (colorido)	Texto/imagem	PDF/A
Textos manuscritos, com ou sem ilustração, em preto e branco	300 dpi	Escala de cinza	Texto/imagem	PDF/A
Textos manuscritos, com ou sem ilustração, em cores	300 dpi	RGB (colorido)	Texto/imagem	PDF/A
Fotografias e cartazes	300 dpi	RGB (colorido)	Imagem	PNG
Plantas e mapas	600 dpi	Monocromático (preto e branco)	Texto/imagem	PNG

- Os documentos digitalizados deverão ser gerados seguindo os seguintes metadados mínimos, incorporados ao documento PDF-A, nos casos documentos citados no item anterior:

Metadados	Definição
Assunto	Palavras-chave que representam o conteúdo do documento. Pode ser de preenchimento livre ou com o uso de vocabulário controlado ou tesauro.
Autor (nome)	Pessoa natural ou jurídica que emitiu o documento.
Data e local da digitalização	Registro cronológico (data e hora) e tópico (local) da digitalização do documento.
Identificador do documento digital	Identificador único atribuído ao documento no ato de sua captura para o sistema informatizado (sistema de negócios).

Responsável pela digitalização	Pessoa jurídica ou física responsável pela digitalização
Título	Elemento de descrição que nomeia o documento. Pode ser formal ou atribuído: formal: designação registrada no documento; •atribuído: designação providenciada para identificação de um documento formalmente desprovido de título.
Tipo documental	Indica o tipo de documento, ou seja, a configuração da espécie documental de acordo com a atividade que a gerou.
Hash (checksum) da imagem	Algoritmo que mapeia uma sequência de bits (de um arquivo em formato digital), com a finalidade de realizar a sua verificação de integridade.
Classe	Identificação da classe, subclasse, grupo ou subgrupo do documento com base em um plano de classificação de documentos.
Data de produção (do documento original)	Registro cronológico (data e hora) e tópico (local) da produção do documento.
Destinação prevista (eliminação ou guarda permanente)	Indicação da próxima ação de destinação (transferência, eliminação ou recolhimento) prevista para o documento, em cumprimento à tabela de temporalidade e destinação de documentos das atividades-meio e das atividades-fim.
Gênero	Indica o gênero documental, ou seja, a configuração da informação no documento de acordo com o sistema de signos utilizado na comunicação do documento.
Prazo de guarda	Indicação do prazo estabelecido em tabela de temporalidade para o cumprimento da destinação.

- Os documentos digitalizados deverão ser assinados digitalmente com certificação digital no padrão da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil, de modo a garantir a autoria da digitalização e a integridade do documento e de seus metadados.

1.3. DO MONITORAMENTO NO LOTE ÚNICO

- 1.3.1. O monitoramento deve permitir que os usuários possam efetuar o gerenciamento de todo o parque do cliente, evitando que ocorra parada de serviço devido a falhas nos equipamentos ou

falta de suprimentos:

- Deverá realizar o monitoramento de forma remota e online, visando a otimização do atendimento e pro atividade na identificação de falhas, de todos os equipamentos e suprimentos;
- A CONTRATADA deverá possuir o controle sobre os suprimentos e seus status decarga atual;
- No armazenamento de uma quantidade mínima de suprimento, de cada tipo, para locais que apresentem picos de impressão, quando identificado pela CONTRATADAe devidamente justificado e aceito pela CONTRATANTE. Nestes casos a CONTRATADA deverá enviar, mensalmente, um relatório com a descrição de todos os suprimentos queestão armazenados na contratante, contendo:
 - Quantidade;
 - Cor;
 - Capacidade.
- Deverá enviar, mensalmente, relatórios que apresentem:
 - A média de cobertura de todos os suprimentos que foram utilizados, no mês de referência;
 - O detalhamento de todos os suprimentos que foram trocados, agrupados por localidade, com o: modelo e nome do equipamento, serial, cor, capacidade,data da entrada e data da troca, dias em uso, quantidade de páginas impressa, ecobertura.
- Deverá possuir um canal único de relacionamento web que permita aos usuários da CONTRATANTE comunicar as necessidades e/ou incidentes, atendendo aosrequisitos:
 - Deverá permitir a cada usuário visualizar apenas a(s) impressora(s) que utiliza, e suas respectivas informações:
 - Deverá listar os contadores de cada impressora(s);
 - Deverá apresentar a autonomia, quantidade de páginas impressa,cobertura e produção do(s) suprimento(s) de cada impressora;
 - Deverá listar os dados cadastrais da impressora, tais como: número desérie, modelo, endereço IP e endereço físico.
- Deverá permitir aos usuários:
 - Solicitar um ou mais suprimentos de reposição;
 - Acompanhar a logística de reposição de suprimentos por impressora;
 - Registrar e acompanhar a evolução no tratamento dos incidentes ou solicitações.
- O sistema deverá registrar e listar o histórico de alertas da impressora;
- Deverá disponibilizar o acompanhamento das solicitações de reposições desuprimento, sejam elas oriundas da CONTRATANTE, ou da CONTRATADA;
- Deverá disponibilizar método contingencial, que permita a coleta, ou inserçãodos contadores manualmente.

2. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS E DISPONIBILIDADE

2.1. DA PRIORIDADE DOS SERVIÇOS EXECUTADOS

A priorização dos serviços será configurada e realizada em função do Grau de Prioridade dos Serviços, definido com base nos critérios qualitativos abaixo, a critério do Contratante, a saber:

- **Grau de importância do Serviço Afetado**, em razão da sua importância para o funcionamento dos atendimentos, definido durante a implantação.
- **Perfil do Usuário demandante**, apresentado na tabela abaixo e definido durante a implantação.

Perfil do Usuário Demandante	
Perfil	Descrição
3	ALTA PRIORIDADE Áreas críticas para o negócio
2	MÉDIA PRIORIDADE Áreas Táticas
1	BAIXA PRIORIDADE Áreas Operacionais

- **Grau de Prioridade do Serviço** variará de 1 a 9, em escala crescente de priorização, conforme matriz abaixo.

Grau de prioridade do serviço				Grau de importância do serviço afetado		
				Baixo	Médio	Alto
				1	2	3
Perfil do usuário Demandante	Alto	3	3	6	9	
	Médio	2	2	4	6	
	Baixo	1	1	2	3	

- O usuário classificado como “VIP - Perfil 3 alta prioridade”, com relação a ser repassado durante a inserção. Os chamados registrados por usuários desse perfil têm prioridade de atendimento, com algum tipo de destaque que os diferencie dos demais.

2.2. DA CONTAGEM DOS PRAZOS

A prestação dos serviços de Suporte para atendimento aos usuários da Prefeitura, através da execução de suporte, tanto remoto quanto presencialmente, considerando os serviços a ser prestados, será aferida em função dos seguintes pontos:

- **Do indicador de tempo de início de atendimento:** O tempo de início de atendimento é aferido a

partir do momento que a ocorrência foi registrada por meio de qualquer um dos canais disponibilizado, até o momento da atualização do status do chamado para atendimento, condicionado ao contato com o usuário demandante

Atendimento (Para todos os chamados registrados)	
Marco Inicial	Marco Final
Data, Hora e minuto da Abertura do chamado na Central de atendimento	Data, Hora e minuto do início do atendimento do chamado na Central de atendimento e Encaminhamento para o Atendimento remoto ou presencial

Atendimento Remoto/Presencial (Para todos os chamados registrados)	
Marco Inicial	Marco Final
Data, Hora e minuto do Encaminhamento para atendimento, condicionado a um primeiro contato com o usuário solicitante.	Data, Hora e minuto da finalização do serviço, condicionado a um último contato com o usuário solicitante

- **Do tempo de início dos atendimentos:** o tempo de atendimento deverá concordar com disposto na tabela abaixo.

Tempo de Início de Atendimento	
Central de Atendimentos	
<u>10 minutos</u> Para início do atendimento e escalonamento para o atendimento remoto ou presencial	
Atendimento Remoto	
<u>30 minutos</u> Para início do atendimento remoto, condicionado a um primeiro contato com o usuário solicitante	
Atendimento Presencial	
Polo sem técnico alocado com “Grau de importância alto”	Polo sem técnico alocado com “Grau de importância baixo”
<u>60 minutos</u> Para o início do atendimento, condicionado a um primeiro contato com o usuário solicitante.	<u>120 minutos</u> Para o início do atendimento, condicionado a um primeiro contato com o usuário solicitante.

- **Do tempo de finalização dos atendimentos:** o tempo de atendimento deverá concordar com disposto na tabela abaixo.

Tempo de finalização do Atendimento	
Central de Atendimentos	
<u>10 minutos</u> Para finalização do atendimento ou escalonamento para o atendimento remoto ou presencial	
Atendimento Remoto	
<u>60 minutos</u> Para finalização do atendimento remoto ou escalonamento para o atendimento presencial	
Atendimento Presencial	
Polo sem técnico alocado, com “Grau de importância alto”	Polo sem técnico alocado, com “Grau de importância baixo”
<u>180 minutos</u> Para finalização do atendimento ou substituição provisória do mesmo	<u>360 minutos</u> Para finalização do atendimento ou substituição provisória do mesmo
Atendimento em laboratório	
<u>2 dias úteis</u> Para finalização do atendimento	

2.3. DA APLICAÇÃO DE PENALIDADES

Para que a CONTRATANTE possa garantir a execução dos serviços a ser contratado, em razão dos tipos de serviços a serem prestados e do grau de maturidade que se espera obter na prestação dos mesmos, fica definido as seguintes Glosas:

Serviço	Meta	Glosa (Percentual de desconto a ser aplicado sobre o valor global do contrato)
Central de Atendimento	99% Dos chamados atendidos/finalizados no prazo	0,5% se a meta não for atingida.
Atendimento remoto	98% Dos chamados atendidos/finalizados no prazo	0,5% se a meta não for atingida.
Atendimento Presencial	95% Dos chamados atendidos/finalizados no prazo	1% se a meta não for atingida.

2.4. DA REPARAÇÃO AO ERÁRIO POR FALHAS DE SERVIÇOS

Nos casos em que, comprovadamente, a contratada responsável pela prestação dos serviços do objeto

descrito neste termo de referência, cometer falhas em sua execução, as quais para adequada correção seja necessário o dispêndio de recursos financeiros por do **Contratante**, decorrentes de utilização de serviços pactuados com outra **Contratada**, o **Contratante** aplicará desconto correspondente à reparação do dano causado na fatura referente aos serviços prestados pela empresa cometidora da falha.

Descrições Técnicas

LOTE ÚNICO – Item 01 – Impressora a Laser Monocromática, A4 – 43ppm

- ☐ Velocidade de Impressão: 43 páginas por minuto em A4;
- ☐ Alimentação de Papel (Bandeja): Com capacidade para 250 folhas;
- ☐ Frente e Verso: Automático;
- ☐ Gramatura do Papel para Impressão: de 60 a 163g/m²
- ☐ Sistema de Impressão: A Laser ou Led ou Cera
- ☐ Memória: mínimo de 512 MB;
- ☐ Resolução: 1.200 x 1.200 dpi;
- ☐ Linguagem de Impressão: PCL 6 e Post Script 3; ☐

Conectividade: USB 2.0 e ETHERNET 10/100/1000;

- ☐ Possibilidade de conexão: Wi-fi
- ☐ Visor: Em Português;
- ☐ Liberação: Impressões através de senha
- ☐ Processador: mínimo de 800 Mhz;
- ☐ Ciclo Mensal: 100.000 Impressões
- ☐ Deve acompanhar e transformador ou estabilizador compatível com o equipamento.

LOTE ÚNICO – Item 02 – Multifuncional a Laser Monocromático, A4 – 43ppm

- ☐ Tecnologia: laser ou led;
- ☐ Velocidade de impressão de: 43 ppm ou superior formato A4;
- ☐ Resolução de impressão: No mínimo 1200 x 1200 dpi;
- ☐ Memória mínima de: 1 GB;
- ☐ Processador: mínimo de 800 Mhz;
- ☐ Ciclo mensal de: no mínimo 100.000 impressões;
- ☐ Pannel: Sensível ao toque, em português, colorido, com no mínimo 5 polegadas;
- ☐ Duplex automático;
- ☐ Emulações: PCL6, PCL5e e PostScript 3;
- ☐ Sistemas Operacionais: Windows, Linux e Mac OS;
- ☐ Interfaces: Ethernet 10/100/1000 Base-TX, USB 2.0 de alta velocidade e Wireless (802.11 b/g/n);
- ☐ Monitoramento: dos suprimentos e gestão via web;
- ☐ Bandeja de papel: com capacidade mínima de 500 folhas;
- ☐ Tamanho de papel de: A5 até Ofício;
- ☐ Bandeja de saída: para no mínimo 250 folhas;

- ☐ Alimentador de documentos: duplex, com capacidade para no mínimo 50 folhas e leitor de passagem única;
- ☐ Resolução de Digitalização de: no mínimo 600 x 600dpi;
- ☐ Tipos de Impressão: Bloqueada, Direta de Mídia USB e PDF, permitir impressão confidencial com uso de senha;
- ☐ Frente e Verso: Automático para Cópia e Impressão;
- ☐ Digitalização: monocromática e policromática;
- ☐ Velocidade mínima de digitalização: 60ipm
- ☐ Digitalizar para: Email, SMB, FTP e USB;
- ☐ Redução e ampliação: de 25% a 400% no vidro e no ADF;
- ☐ Seleção de cópias: contínuas até 999;
- ☐ Deve acompanhar e transformador ou estabilizador compatível com o equipamento.

LOTE ÚNICO – Item 03 – Multifuncional a Laser Policromático, A4 – 35ppm

- ☐ Tecnologia: laser, led ou cera;
- ☐ Velocidade de impressão de: no mínimo 35 ppm formato A4;
- ☐ Resolução de impressão: No mínimo 1200 x 1200 dpi;
- ☐ Memória mínima de: 2 GB;
- ☐ Processador: mínimo de 1 Ghz;
- ☐ Pannel: Sensível ao toque, em português, colorido, com no mínimo 5 polegadas;
- ☐ Ciclo mensal de: no mínimo 80.000 impressões;
- ☐ Duplex automático;
- ☐ Emulações: PCL6, PCL5e e PostScript 3;
- ☐ Sistemas Operacionais: Windows, Linux e Mac OS;
- ☐ Interfaces: Ethernet 10/100/1000 Base-TX, USB 2.0 de alta velocidade e Wireless (802.11 b/g/n);
- ☐ Monitoramento: dos suprimentos e gestão via web;
- ☐ Bandeja de papel: com capacidade mínima de 500 folhas;
- ☐ Tamanho de papel de: A5 até Ofício;
- ☐ Bandeja de saída: para no mínimo 150 folhas;
- ☐ Alimentador de documentos: com capacidade para no mínimo 100 folhas com duplex automático de passagem única;
- ☐ Resolução de Digitalização de: no mínimo 600 x 600dpi;
- ☐ Tipos de Impressão: Bloqueada, Direta de Mídia USB e PDF, permitir impressão confidencial com uso de senha;
- ☐ Frente e Verso: Automático para Cópia e Impressão;
- ☐ Digitalização: monocromática e policromática;
- ☐ Velocidade mínima de digitalização: 100 ipm
- ☐ Digitalizar para: Email, SMB, FTP e USB;
- ☐ Redução e ampliação: de 25% a 400% no vidro e no ADF;

- ☐ Seleção de cópias: contínuas até 999;
- ☐ Deve acompanhar e transformador ou estabilizador compatível com o equipamento.

LOTE ÚNICO – Item 04 – Multifuncional Jato de Tinta 25ppm

- ☐ Tecnologia: laser, led/cera ou jato de tinta;
- ☐ Velocidade de impressão de: no mínimo 25 ppm formato A4;
- ☐ Pannel: Sensível ao toque, em português, colorido, com no mínimo 2,7 polegadas;
- ☐ Ciclo mensal de tinta P&B: no mínimo 9.000 impressões;
- ☐ Duplex automático;
- ☐ Sistemas Operacionais: Windows, Linux e Mac OS;
- ☐ Interfaces: Ethernet Wiffi e USB 2.0;
- ☐ Monitoramento: dos suprimentos e gestão via web; ☐

Bandeja de papel: com capacidade mínima de 250 folhas;

- ☐ Tamanho de papel de: A5 até Ofício;
- ☐ Bandeja de saída: para no mínimo 50 folhas;
- ☐ Alimentador de documentos: com capacidade para no mínimo 100 folhas com duplex automático de passagem única;
- ☐ Sistema de tinta: Tanque/Garrafa de Tinta;
- ☐ Deve acompanhar e transformador ou estabilizador compatível com o equipamento.

3. DOCUMENTAÇÃO EXIGIDA

Habilitação Jurídica

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

3.2. 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>.

3.3. 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.

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

3.5. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede,

acompanhada de documento comprobatório de seus administradores.

3.6. 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.

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

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista (Pessoa Jurídica)

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

3.10. 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.

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

3.12. 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 VIIA da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo DECRETO-LEI Nº 5.452, DE 1º DE MAIO DE 1943.

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

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

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

3.16. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

3.17. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II).

Qualificação técnica

3.18. A contratada deverá ser especializada no fornecimento dos materiais com as características descritas no presente Termo, a qual deverá apresentar, no mínimo, um atestado de qualificação técnica, exclusivamente em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, de fornecimento equivalente já realizado.

3.19. Declaração de que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

3.20. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

3.21. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.

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

4. FORMALIZAÇÃO, PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO E POSSIBILIDADE DE PRORROGAÇÃO

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

5. MODELO DE GESTÃO

5.1. Serão designados o fiscal titular e o fiscal substituto, e exercerão a fiscalização do contrato, registrando todas as ocorrências e deficiências em relatório, cuja cópia será encaminhada à contratada, objetivando a imediata correção das irregularidades apontadas; também, adotarão as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.

5.2. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da execução do objeto e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o seu perfeito cumprimento.

5.3. A Diretoria Administrativa e Financeira e o fiscal designado estabelecerão todos os contatos durante a execução do contrato, nos termos da legislação.

5.4. O fiscal do contrato e o seu substituto, conforme seja o caso, anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do respectivo contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

5.5. As decisões e providências que ultrapassarem a competência da Diretoria Administrativa e Financeira ou do

servidor designado pelo titular da pasta para funcionar como fiscal contratual deverão ser solicitadas ao seu superior hierárquico, em tempo hábil, para a adoção das medidas convenientes.

5.6. A fiscalização exercida no interesse do órgão contratante, não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ou ainda resultante de imperfeições, emprego de material inadequado ou de qualidade dos serviços, tendo-se que a sua ocorrência não implica corresponsabilidade do poder público ou de seus agentes e prepostos.

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

5.8. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado à critério da autoridade competente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

5.9. As comunicações entre o SAAE 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.

5.10. À Diretoria Administrativa e Financeira poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

5.11. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, à Diretoria Administrativa e Financeira poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

5.12. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo fiscal do contrato, ou pelo respectivo substituto (Lei nº 14.133/2021, art.117, caput), que 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).

5.13. O fiscal 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).

5.14. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal do contrato remeterá estas informações à Diretoria Administrativa e Financeira, a qual emitirá notificações para a correção do objeto contratado, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III).

5.15. O fiscal informará à Diretoria Administrativa e Financeira, 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).

5.16. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal comunicará o fato imediatamente à Diretoria Administrativa e Financeira. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22,

V).

5.17. À Diretoria Administrativa e Financeira comunicará ao fiscal, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

5.18. O Fiscal verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, 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);

5.19. À Diretoria Administrativa e Financeira anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais (Art. 21, III, do Decreto nº 11.246, de 2022);

5.20. À Diretoria Administrativa e Financeira coordenará a rotina do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, atualizado pelo fiscal, a exemplo 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

5.21. À Diretoria Administrativa e Financeira emitirá relatório final com base no relatório de execução elaborado pelo fiscal 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.

5.22. À Diretoria Administrativa e Financeira deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

5.23. À Diretoria Administrativa e Financeira tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, referente aos contratos de sua gerência, 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

6. PRAZO PARA INÍCIO DA EXECUÇÃO OU ENTREGA DO OBJETO

6.1. O prazo para o início da execução do objeto será imediatamente após a assinatura do contrato/Ata de Registro de Preços, sendo o prazo para atender cada solicitação dos materiais sob demanda de 5 (cinco) dias úteis a partir do envio da Ordem de Serviço/Nota de Empenho.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1. A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes deste Termo de Referência e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas.

7.1.1. Manter preposto aceito pela Administração para representá-lo na execução do contrato.

7.1.2. 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.

7.1.3. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior (Lei nº 14.133/2021, art. 137, II) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

7.1.4. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

7.1.5. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

7.1.6. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;

7.1.7. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

7.1.8. O contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta (30) do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

- 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;
- 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
- 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

7.1.9. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;

7.1.10. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

7.1.11. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

7.1.12. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

7.1.13. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

7.1.14. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

7.1.15. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

7.1.16. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

7.1.17. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

7.1.18. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (Lei nº 14.133/2021, art. 116);

7.1.19. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas (Lei nº 14.133/2021, art. 116, parágrafo único);

7.1.20. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

7.1.21. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;

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

7.1.23. A contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços.

7.1.24. 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.

8. REGIME DE EXECUÇÃO

8.1. O prazo de entrega é de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da Ordem de Serviço/Nota de Empenho, na Sede do SAAE de Extremoz, localizada na R. Antônio Cabral de Brito - Centro, Extremoz - RN, 59575-000, no horário das 08h às 13h de segunda a sexta-feira, exceto nos feriados e dias facultativos, correndo por conta da Contratada todas as despesas de embalagem, seguro, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários decorrentes do fornecimento;

8.2. O recebimento dos insumos está condicionado à conferência, avaliações qualitativas e aceitação final, obrigando-se ao fornecedor a reparar e corrigir os eventuais vícios, defeitos ou incorreções porventura detectadas, na forma prevista no Termo de Referência, na Lei nº 14.133/21 e no Código de Defesa do Consumidor, em tudo o que couber;

8.3. O recebimento seguirá o normativo interno do SAAE e o disposto no art. 140 e seguintes, da Lei nº 14.133/2021, conforme exposto a seguir:

8.3.1. Provisoriamente, no ato da entrega, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência, na proposta comercial, no Contrato e na ordem de Serviço/Empenho; e

8.3.2. Definitivamente, no prazo máximo 5 (cinco) dias úteis contados do recebimento provisório, após a verificação mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais;

8.4. Se, após o recebimento provisório, constatar-se que foram entregues em desacordo com as especificações contidas no contrato firmado, na respectiva proposta de preços e neste Termo de Referência, depois da licitante contratada ser devidamente notificada/comunicada, esta terá o prazo improrrogável de 5 (cinco) dias úteis para entregá-los, desta vez, dentro das referidas especificações.

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

8.6. O recebimento definitivo dos serviços, objeto desta contratação, não exclui a responsabilidade da licitante contratada quanto aos vícios ocultos, ou seja, só manifestados quando da sua normal utilização pelo SAAE, nos termos do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90).

9. PREVISÃO DE PENALIDADES POR DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL

9.1. O Contratado será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:

A) dar causa à inexecução parcial do contrato;

B) dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

- C) dar causa à inexecução total do contrato;
- D) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- E) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- F) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- G) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- H) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- I) fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- J) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- K) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- L) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.2. O fornecedor que não cumprir integralmente as obrigações assumidas, seja licitante ou contratado, nos casos previstos em lei, garantido o contraditório e a ampla defesa, estará sujeito às seguintes penalidades:

I. advertência

- A) Nos casos em que este der causa à inexecução parcial do contrato, desde que não se justifique a imposição de penalidade mais grave, determinando que seja sanada a impropriedade e notificando que, em caso de reincidência, sanção mais elevada poderá ser aplicada.

II. multa

- A) por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021.
- B) A multa poderá ser aplicada respeitando os seguintes percentuais:
 - a. de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor da proposta, nos casos em que a licitante deixar de apresentar a documentação exigida pelo certame;
 - b. de 5% (cinco por cento) sobre o valor da proposta no caso em que a licitante não mantiver a sua proposta ou deixar de celebrar o contrato no prazo de validade da proposta;
 - c. de 10% (dez por cento) sobre o valor da proposta no caso em que a licitante apresentar documento falso ou em caso de recusa injustificada do licitante adjudicatário em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração;

d. de 20% (vinte por cento) sobre o valor da proposta no caso em que a licitante cometer fraude ou comportar-se de modo inidôneo no âmbito da licitação.

C) No âmbito do contrato e aditamentos, a sanção de multa poderá ser de caráter:

a. moratório, na hipótese de atraso injustificado na entrega ou execução do objeto do contrato, no percentual de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso, conforme previsto em termo de referência, projeto básico, edital ou contrato, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente;

b. compensatório, quando serão aplicados os seguintes percentuais:

i. de 10% (dez por cento), em caso de inexecução parcial do objeto pela contratada ou nos casos de rescisão do contrato, calculada de forma proporcional sobre a parte inadimplida;

ii. de 15% (quinze por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de inexecução total do objeto.

III. impedimento de licitar e contratar

A) Os licitantes ou contratados poderão ser impedidos de licitar e contratar no âmbito do Município de Extremoz/RN, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, sem prejuízo das multas previstas no instrumento convocatório e/ou no contrato, bem como das demais cominações legais, nos termos do art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021, sendo imposta àquele que:

a. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

b. der causa à inexecução total do contrato;

c. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

d. não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

e. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

f. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado.

IV. declaração de inidoneidade de licitar e contratar

A) A declaração de inidoneidade impossibilita o fornecedor ou interessado de participar de licitações e formalizar contratos com todos os órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta em todos os níveis federativos, precedida de análise jurídica, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, sendo aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos itens “a” a “f” do inciso anterior que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento, bem como àquele que:

a. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a

licitação ou a execução do contrato;

b. fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

c. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

d. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

e. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 2013. 9.4. As penalidades previstas nos incisos I, III e IV deste artigo poderão ser aplicadas conjuntamente com o inciso II, facultada a defesa prévia do interessado, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, especificando as provas que pretenda produzir.

9.3. Na aplicação das sanções administrativas de que trata este item, a autoridade administrativa levará em conta a natureza e a gravidade da infração cometida, as peculiaridades do caso concreto, as circunstâncias agravantes ou atenuantes, os danos que dela provierem para a Administração Pública, a culpabilidade do infrator, a intensidade do dano provocado e o caráter educativo da pena, segundo os critérios de razoabilidade e proporcionalidade.

10. FORMA DE PAGAMENTO

Prazo de pagamento

10.1. O pagamento será realizado em até 30 (trinta) dias a contar do atesto da Nota Fiscal, contados da apresentação da fatura, salvo quando houver pendência de liquidação de qualquer obrigação financeira que for imposta à contratada, em virtude de penalidade ou inadimplência, depois de entregues os materiais adquiridos por meio de depósito em conta corrente, mediante ordem bancária.

10.2. Havendo erro na nota fiscal/fatura ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, ela será devolvida pelo gestor à fornecedora e o pagamento ficara pendente até que ele providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou apresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para o Serviço Autônomo de Água e Esgoto.

11. VALOR ESTIMADO

12.1. O custo estimado total da contratação é aquele apresentado conforme pesquisa realizada pelo Setor de Compras.