

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Administrativo nº 04101.008446/2025-50

**OUTSOURCING DE IMPRESSÃO E
DIGITALIZAÇÃO, COM BASE NA LEI Nº 14.133,
DE 1º DE ABRIL DE 2021.**

Natal, março de 2026

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO (Alínea a, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de outsourcing de impressão e digitalização, incluindo fornecimento de equipamentos, bem como o suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, reposição de suprimentos (exceto papel), monitoramento e soluções de controle de uso e gestão de filas de impressão, de acordo com as especificações e definições constantes deste TERMO DE REFERÊNCIA e seus ANEXOS.

1.1. DA NATUREZA.

1.1.1. Da forma.

Nos termos da Lei nº 14.133/2021, Art. 6º, inciso XI, a solução que se intenta contratar será entregue através da prestação de serviços para o GRUPO 01 e GRUPO 02, com atividade ou conjunto de atividades destinadas a obter determinada utilidade, intelectual ou material, de interesse da Administração.

1.1.2. Da caracterização do objeto como bens comum.

Nos termos da Lei nº 14.133/2021, Art. 6º, inciso XIII, a solução que se intenta contratar é considerada comum, posto que os padrões de desempenho e qualidade podem e estão “objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais do mercado”.

1.1.3. Da caracterização do objeto como serviço de prestação continuada.

Nos termos da Lei nº 14.133/2021, Art. 6º, a solução que se intenta adquirir possui serviços que possam ser considerados de prestação continuada para o GRUPO 01 e GRUPO 02, por se tratar de serviços a serem contratados para a manutenção da atividade administrativa, decorrentes de necessidades permanentes ou prolongadas.

1.2. DA ESTIMATIVA DA DEMANDA.

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	DEMANDA									
			Quantidade (unidade) MENSAL			Quantidade (unidade) 30 MESES			Volume de Impressão MENSAL		Volume de Impressão 30 MESES	
			MÍNIMO	INICIAL	MÁXIMO	MÍNIMO	INICIAL	MÁXIMO	DEMANDA MÍNIMA	DEMANDA MÁXIMA	DEMANDA MÍNIMA	DEMANDA MÁXIMA
1	1	TIPO 01 - Equipamento do tipo Impressora laser (MONOCROMÁTICA) - A4	0	226	230	0	6.780	6.900				
	2	IMPRESSÃO TIPO 1							0	1.000.000	0	30.000.000
	3	TIPO 02 - Equipamento do tipo Impressora Laser (Multifuncional - PRETO & BRANCO A4)	0	367	523	0	11.010	15.690				
	4	IMPRESSÃO TIPO 2							0	1.500.000	0	45.000.000
	5	TIPO 03 - Equipamento do tipo impressora Laser (Multifuncional - PRETO & BRANCO A4)	0	8	13	0	240	390				
	6	IMPRESSÃO TIPO 3							0	150.000	0	4.500.000
	7	TIPO 04 - Equipamento do tipo Impressora Laser (Multifuncional COLORIDA A4)	0	4	10	0	120	300				
	8	IMPRESSÃO TIPO 4 - MONOCROMÁTICA							0	8.000	0	240.000
	9	IMPRESSÃO TIPO 4 - COLORIDA							0	2.000		60.000
	10	TIPO 05 - Equipamento do tipo Impressora Laser (COLORIDA A4)	0	4	15	0	120	450				
	11	IMPRESSÃO TIPO 5 - MONOCROMÁTICA							0	700	0	21.000
	12	IMPRESSÃO TIPO 5 - COLORIDA							0	1.000	0	30.000
	13	TIPO 06 - Equipamento do tipo Impressora Laser de alta qualidade de impressão (Impressora nível gráfica Multifuncional COLORIDA A3 e A4)	0	2	3	0	60	90				
	14	IMPRESSÃO TIPO 6 - MONOCROMÁTICA							0	3.000	0	90.000
	15	IMPRESSÃO TIPO 6 - COLORIDA							0	7.000	0	210.000
2	16	TIPO 07 - Scanner Planetário				3	3	3	-	-	-	-

Catálogo - Itens selecionados

Sequencial	ID	Nome	Tipo	Unidade Medida
1	26743	Outsourcing de Impressão - Locação de Equipamento - Monocromático A4 de 31 a 45 PPM	SERVIÇO	UNIDADE
2	26743	Outsourcing de Impressão - Locação de Equipamento - Monocromático A4 de 31 a 45 PPM	SERVIÇO	UNIDADE
3	26751	Outsourcing de Impressão - Locação de Equipamento - Monocromático - A4 - Acima de 45 PPM	SERVIÇO	UNIDADE
4	26808	Outsourcing de Impressão - Locação De Equipamento - Policromático A3	SERVIÇO	UNIDADE
5	26778	Outsourcing de Impressão - Locação de Equipamento - Policromático Policromático A4 - de 26 a 40 PPM	SERVIÇO	UNIDADE
6	26808	Outsourcing de Impressão - Locação De Equipamento - Policromático A3	SERVIÇO	UNIDADE
7	27618	Aluguel de Impressora / Multifuncional / Plotter /Scanner	SERVIÇO	UNIDADE

1.4. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO.

Nos termos do Art. 105, da Lei nº 14.133, de 2021, sugere-se que a vigência do contrato seja de **30 meses**, com possibilidade de prorrogação, em conformidade com os prazos de fornecimento, suporte e a garantia, visando assegurar a plena execução do contrato e o atendimento das necessidades do PJRN durante o uso dos equipamentos.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (Alínea b, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)

A presente contratação se encontra fundamentada no Estudo Técnico Preliminar (ETP), presente no processo SIGAJUS nº 04101.008446/2025-50 e disponível no endereço: <https://tjrn.jus.br/documentos/gestao-de-contratos-estudos-preliminares-ans-e-contrato/>.

2.1. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

O Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte (PJRN) atualmente conta com um contrato vigente (28/2020) para a prestação de serviços de *outsourcing de impressão*, essencial para a continuidade das atividades operacionais. Considerando a necessidade permanente desses serviços para garantir eficiência, segurança documental e redução de custos operacionais, torna-se imprescindível a realização de nova contratação, garantindo a continuidade sem prejuízos às demandas institucionais.

A contratação de empresa especializada nesses serviços permite o acesso a tecnologias atualizadas, manutenção especializada e suporte técnico contínuo, sem a necessidade de aquisição direta de equipamentos, reduzindo investimentos iniciais e despesas com manutenção. Além disso, a digitalização e gestão eletrônica de documentos contribuem para a modernização dos processos administrativos, aprimorando a acessibilidade e a segurança da informação.

Dessa forma, a contratação assegurará a prestação ininterrupta e qualificada do serviço, alinhando-se às diretrizes de eficiência e economicidade na gestão pública.

2.2. ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAIS

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
49	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS DE INFORMÁTICA POR MEIO DA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS

ALINHAMENTO AO PDTIC			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
49	Satisfação dos usuários de TIC do órgão	49	94%

ALINHAMENTO AO PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÕES ANUAL ¹	
Descrição	
OUTSOURCING DE IMPRESSÃO	

ALINHAMENTO AO PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÕES ANUAL ²	
Descrição	
OUTSOURCING DE IMPRESSÃO	
SCANNER DE MESA MULTIPÁGINA	

2.3. PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC (§ 2º, DO ARTIGO 40º, DA LEI Nº 14.133, DE 2021)

A aquisição deverá ser realizada em **DOIS GRUPOS**, sem prejuízo no resultado pretendido, uma vez que cada grupo foi definido para separar os tipos de serviços a serem prestados (impressão e digitalização). A divisão em mais grupos tornaria o processo de gerenciamento, monitoração e fiscalização contratual mais complexo.

2.4. RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS

Os resultados a serem alcançados são descritos abaixo:

- 1) **Redução de custos operacionais:** A contratação elimina gastos com aquisição e manutenção de equipamentos próprios, além de otimizar o uso de suprimentos como papel e toner;
- 2) **Eficiência e produtividade:** A gestão profissional do parque de impressão e digitalização garante maior disponibilidade dos equipamentos e reduz o tempo gasto com suporte técnico e trocas de insumos;
- 3) **Adoção de tecnologia avançada:** As empresas especializadas oferecem equipamentos modernos e soluções inovadoras, garantindo a atualização tecnológica sem a necessidade de investimentos diretos;
- 4) **Sustentabilidade:** O uso eficiente de insumos e a digitalização de documentos contribuem para a redução do consumo de papel e energia, alinhando-se a práticas mais sustentáveis;
- 5) **Segurança documental:** A digitalização e o gerenciamento eletrônico de documentos ajudam a proteger informações sensíveis, garantindo acesso controlado e backup seguro;

¹ Disponível em: <https://tjrn.jus.br/licitacoes-contratos-e-convenios/plano-de-contratacao-anual-pca>

- 6) **Flexibilidade e escalabilidade:** O serviço pode ser ajustado conforme a demanda, permitindo uma melhor adequação às necessidades da Administração ao longo do tempo.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC (Alínea c, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)

A solução proposta para a prestação de serviços de *outsourcing de impressão e digitalização* engloba a adoção de um sistema integrado de gerenciamento e controle de impressão e digitalização de documentos. A infraestrutura tecnológica permitirá uma administração eficiente do parque de impressão, garantindo segurança, rastreabilidade e otimização dos recursos utilizados.

O serviço deverá prover equipamentos modernos e compatíveis com as necessidades operacionais da Administração, incluindo impressoras multifuncionais de alta performance e scanners com tecnologia avançada, possibilitando a digitalização, categorização e armazenamento seguro de arquivos, facilitando o acesso e compartilhamento de informações de forma ágil e segura.

4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (Alínea d, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)

4.1. REQUISITOS DE NEGÓCIO

4.1.1. Disponibilidade dos Serviços de T.I.

A aquisição visa disponibilizar equipamentos para impressão e digitalização com manutenção, suporte e insumos necessários à operação dos equipamentos (menos papel), garantindo a **alta disponibilidade, padronização, controle de consumo e rastreamento das operações** de impressão e digitalização.

4.2. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

Devido à natureza da contratação e ao conhecimento técnico da equipe do Departamento de Infraestrutura e Suporte, segue abaixo o protocolo de transferência de conhecimento.

Da transferência de conhecimento.

A transferência de conhecimento deverá ser executada objetivando minimizar a dependência técnica com a empresa Contratada, incluindo os casos de interrupção, transição e encerramento do contrato, com o intuito de repassar para a equipe técnica e gerencial da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC todas as informações necessárias à operação dos equipamentos e softwares de gerenciamento.

- A transferência de conhecimento será efetivada por meio de treinamento, na Escola da Magistratura do Rio Grande do Norte, localizada à Rua Promotor Manoel Alves Pessoa Neto, 1.000, Candelária, Natal/RN, CEP 59.065-555, ou na sede do Tribunal de Justiça, sito à Av. Jerônimo Câmara, 2000 - Nossa Sra. de Nazaré, Natal - RN, 59060-300;

- O treinamento deverá ser ministrado para, no mínimo, quatro pessoas indicadas pela Setic;
- O material didático deverá estar incluso;
- O treinamento deverá abranger todos os aspectos técnicos e gerenciais da **SOLUÇÃO PARA GERENCIAMENTO DE IMPRESSÃO**.

4.3. REQUISITOS LEGAIS

- Resolução nº 468, de 2022 do CNJ – Dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça;
- Lei nº 14.133, de 2021 – Lei de Licitações e Contratos Administrativos;
- Resolução nº 370, de 2021 do CNJ – Estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);
- Resolução nº 51, de 2021 do TJRN – Institui a Política de Segurança da Informação (PSI) do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte²;
- Resolução nº 21, de 2012 – Estabelece procedimentos de controle de acesso, circulação e permanência de pessoas nos prédios do Poder Judiciário do Rio Grande do Norte-PJRN³;
- Lei nº 13.709, de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- Resolução nº 38, de 2021 do TJRN – Institui a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais no âmbito do Poder Judiciário do Rio Grande do Norte⁴;
- Resolução nº 15-TJ, de 09 de maio de 2018 – Regula, no âmbito do Poder Judiciário do Rio Grande do Norte, a ordem cronológica para pagamento de contratados.

4.4. REQUISITOS TEMPORAIS

PRAZO DE INSTALAÇÃO DE NOVAS IMPRESSORAS (itens 01 a 15)	
QTD. DE IMPRESSORAS	PRAZO
Até 10	5 dias
De 11 a 100	15 dias
De 101 até 300	35 dias
De 301 até 600	45 dias
De 601 até 1.069	70 dias

* O prazo começa a ser contado do envio do pedido oficial.

PRAZO DE INSTALAÇÃO DE SCANNER PLANETÁRIO (item 16)	
QTD	PRAZO
Até 03	15 dias

² Disponível em <https://atos.tjrn.jus.br/atos/detalhar/474>

³ Disponível em <https://atos.tjrn.jus.br/atos/detalhar/819>

⁴ Disponível em <https://atos.tjrn.jus.br/atos/detalhar/487>

PLANO DE INSERÇÃO

PARA OS GRUPO 01 e 02						
ITEM	TAREFA	DESCRIÇÃO	DEPENDÊNCIA	QUEM EXECUTA	QUEM RECEBE	PRAZO PARA CONCLUSÃO
1	Solicitar a solução	Emissão de documento oficial, requisitando os equipamentos.		Contratante	Contratada	Em até 10 dias corridos, contados do dia útil seguinte à assinatura do Contrato.
2	Entregar a solução	Entrega dos equipamentos no Departamento de Recursos Materiais do PJRN, situado à Rua Elizabeth, 16 - Bairro Dix-Sept Rosado - CEP: 59.054-120 - Natal/RN.	1	Contratada	Contratante	Em até 90 dias, contados do dia útil seguinte à solicitação.
3	Executar conferência e teste nos equipamentos	Fazer a conferência dos equipamentos fornecidos e executar testes de funcionamento.	3	Contratante	Contratante	Em até 20 dias corridos, contados do dia útil seguinte ao término do repasse de conhecimento.
4	Encaminhar TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO	Enviar o TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO através de e-mail para a contratada.	4	Contratante	Contratada	Em até 05 dias corridos, contados do dia útil seguinte à execução de conferência e teste nos equipamentos.

* Os itens 3 e 4 serão realizados pelo setor responsável pelos equipamentos.

4.5. REQUISITOS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE

Todos os requisitos de segurança e privacidade estão definidos na Política de Segurança da Informação do PJRN, disponível em <https://www.tjrn.jus.br/tecnologia-da-informacao/politica-de-seguranca-da-informacao-psi/>

4.6. REQUISITOS TECNOLÓGICOS

Requisitos de Software de Gestão e Controle:

O sistema deve compreender a gestão e monitoração das páginas impressas, copiadas e digitalizadas, através de sistema de contabilização. A CONTRATADA e a CONTRATANTE poderão operar esse aplicativo;

Será fornecido pela CONTRATANTE um servidor e/ou uma estação de trabalho para as instalações dos softwares pertencentes à solução, tais como: Gestão de impressões/cópias/digitalização, contabilização, componentes, bem como a adequação das condições elétricas e lógicas que ultrapassem a condição de "adequação" aos ambientes operacionais existentes;

O licenciamento do software de gestão e controle da solução de bilhetagem nas unidades é de responsabilidade da CONTRATADA, bem como a instalação e todas as configurações do software a ser utilizado para esta finalidade;

Os custos com licenciamento de bancos de dados utilizados serão por conta da CONTRATADA e deverão ser fornecidas com a solução;

A CONTRATANTE proverá o espaço necessário e compatível para o funcionamento dos equipamentos, bem como as instalações elétricas com aterramento, pontos lógicos de rede, mobiliário e segurança do ambiente.

Sistema de Gerenciamento de impressões - Requisitos

Contabilizar os trabalhos de cópia e impressão;

Deverá permitir extrair o nome do usuário, nome do trabalho impresso, horário de impressão, impressora, número de páginas, cor (colorido ou monocromático), modo de impressão (simplex ou duplex), custo de cada documento impresso;

Deverá permitir segregar por tipos de serviços utilizados (impressões, cópia e digitalização);

Deverá permitir aos usuários que, de forma interativa, realizem arranjos com os dados disponíveis, gerando visualizações personalizadas, e ainda podendo exportá-las no mínimo no formato ".CSV";

A solução deverá disponibilizar, a critério da Contratante, Web Services que permitam integrar com outros sistemas da CONTRATANTE, minimamente os seguintes dados:

- Usuário, Computador, Impressor, (Departamento/Setor/Centro de custo, Conta), Fila de impressão;
- Quantidade total de páginas;
- Título do documento impresso;
- Cor (colorida ou monocromática);
- Tipo de trabalho (cópia ou impressão ou digitalização);
- Modo de impressão (se o trabalho é simplex ou duplex);
- Tipo de aplicativo (extensão do documento);
- Localidade (site);
- Departamento;

É permitida a instalação de servidores de aplicação na rede interna da CONTRATANTE, desde que sigam estritamente a sua Política de Segurança da Informação;

O sistema deve obrigatoriamente suportar a administração pela Web;

Controle de impressão:

A solução deve permitir estabelecer e aplicar controles sobre os recursos de impressão e impressões, que, a critério da CONTRATANTE, deverá suportar minimamente a criação de regras com base:

Nos atributos do trabalho de impressão como: Color e Simplex;

Nos tipos de trabalho de impressão;

Deverá permitir a definição do comportamento da regra minimamente entre:

- a) Notificar e não bloquear o usuário;
- b) Notificar e bloquear o usuário;

Deverá ainda suportar que as regras criadas, segundo os critérios supracitados e a critério da CONTRATANTE, ativar/desativar e aplicar as regras por:

- Usuários;
- Grupo de usuários;
- Impressora;
- Grupos de impressoras;
- Usuário na impressora;

Adicionalmente, deverá suportar, a critério da CONTRATANTE, a criação e aplicação de regras que permitam minimamente:

- Bloquear uso da copiadora;
- Converter trabalhos de impressão simplex para duplex;
- Converter trabalhos de impressão Color para Mono;
- A conversão para duplex e/ou para mono, a critério da contratante poderá se dar de forma automática;

Deve permitir a utilização de linhas de código de programação (scripts) para criação, edição e manutenção das regras de controle dos recursos de impressão e impressões, desde que a interface seja intuitiva e de fácil gerenciamento;

Segurança na impressão:

O software de gestão de impressão deverá possibilitar aos usuários, de forma segura e acessível, liberar seu documento em qualquer equipamento, contendo as seguintes premissas:

Disponibilizar em todos os equipamentos multifuncionais, mediante autenticação, a liberação dos documentos de impressão retidos, podendo ser utilizado o mesmo driver de impressão;

Para a liberação dos documentos de impressão em impressores e multifuncionais que não possuem tecnologia para liberação através do painel, admite-se uso de:

- a) Portais de utilização via navegadores web;
- b) Smartphones;
- c) Terminais com sistemas Windows e/ou Android e/ou iOS;

Possuir fila padronizada para os documentos de impressão, denominando "nuvem de impressão privada", e que permita:

a) Criar fila de impressão padronizada que possibilite atuar com as diferenças de tecnologias de drivers de fabricantes, sendo autorizado somente nos casos em que ocorrer incompatibilidade de tecnologias, criar uma fila distinta para cada fabricante e/ou tecnologia;

A Solução deverá disponibilizar um "repositório", onde ficarão armazenados em segurança os trabalhos de impressão até o momento da liberação do usuário, não se admitindo, portanto, que os trabalhos de impressão permaneçam retidos nas filas de impressão até a liberação do usuário;

A liberação dos documentos deverá ocorrer mediante autenticação dos usuários nos terminais de liberação, e deverá possibilitar minimamente as seguintes alternativas:

- a) Senha padrão para usuários através de código PIN;
- b) Usuário e senha de rede;

Monitoramento:

O software de controle deverá 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, devendo ainda 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 dos suprimentos e de seus status de carga atual;

A CONTRATADA deverá enviar, mensalmente, um relatório com a descrição de todos os suprimentos que estão armazenados na CONTRATANTE, contendo:

- a) Quantidade;
- b) Cor;
- c) Capacidade.

A CONTRATADA deverá enviar, mensalmente, relatórios que apresentem:

- a) A média de cobertura de todos os suprimentos que foram utilizados, no mês de referência;
- b) O detalhamento de todos os suprimentos que foram trocados, agrupados por localidade, com modelo e nome do equipamento, serial, cor, capacidade, data da entrada e data da troca, dias em uso, quantidade de páginas impressa, e cobertura;

4.7. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

Os fornecedores devem atender ao Plano de Logística Sustentável (PLS) do TJRN, durante todo o período contratual, disponível no endereço <https://tjrn.jus.br/planejamento-estrategico/plano-de->

[logistica-sustentavel-pls/](#).

A licitante deverá comprovar, mediante declaração do fabricante, a destinação ambientalmente correta dada a todos os recipientes e resíduos dos suprimentos, em conformidade com a Lei nº 12.305/2010 e os preceitos de preservação ambiental. Tal comprovação poderá ocorrer ainda, mediante apresentação do Programa de destinação ambientalmente correta disponível no site do fabricante.

A licitante deverá apresentar em sua proposta programa de descarte ambientalmente correto a ser adotado na execução contratual, e que fique evidenciado o não impacto ambiental e eventuais compromissos sociais pertinentes; responsabilizando-se, juntamente, pela logística reversa, coleta, reciclagem e correta destinação dos resíduos, conforme Art. 3º Parágrafo I, XVII e Seção II – Da Responsabilidade Compartilhada Art. 30 da Lei 12.305 de 02/08/2010;

Emissão de Poluentes: As impressoras devem cumprir normas rigorosas quanto à emissão de poluentes, minimizando a liberação de gases nocivos ao meio ambiente;

Caso a licitante venha ser a vencedora do certame, deverá durante toda a execução contratual, manter em pleno funcionamento o programa de destinação/descarte apresentado na proposta.

4.8. REQUISITOS DE PROJETO E DE IMPLANTAÇÃO

Os requisitos de projeto e implantação para a aquisição pretendida estão descritos abaixo:

- **Instalação dos equipamentos:** Serão instalados nos locais onde hoje existem impressoras.
- **Utilização dos equipamentos:** Todos os equipamentos e computadores deverão ser configurados para o correto funcionamento do objeto do contrato.
- **Configuração:** As configurações serão realizadas de acordo com a demanda e as políticas de segurança.

a) **Implantação Grupo 1:**

A efetiva implantação da solução ocorrerá o plano de inserção a ser apresentado deve ser dentro do prazo máximo de 90 dias, de acordo com o item 4.4, contados do dia útil seguinte à assinatura do contrato, seguindo o “**PLANO DE INSERÇÃO**” detalhado a seguir:

Instalação e Configuração da Solução de Gerenciamento de Impressão
<p>A CONTRATADA deverá realizar a configuração dos seguintes recursos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sistema Operacional;• Banco de dados;• Servidor de rede;• Serviços de diretório (Usuários);• Consolidação de Acordos de Nível de Serviço (ANS);• Demais componentes adicionais necessários. <p>Prazo para conclusão: até 10 (dez) dias contados da assinatura do contrato.</p> <p>Duração estimada: 5 dias.</p>

Responsável pela execução: CONTRATADA.

Responsável pelo recebimento: CONTRATANTE.

Transferência de Conhecimento Para o Contratante

A CONTRATADA deverá ministrar treinamento técnico especializado referente à solução implantada.

Esta etapa depende da conclusão das etapas 1 e 2.

Prazo para conclusão: até 10 (dez) dias após a conclusão das etapas 1 e 2.

Duração estimada: 24 horas.

Responsável pela execução: CONTRATADA.

Responsável pelo recebimento: CONTRATANTE.

Instalação dos Equipamentos de Impressão

A CONTRATADA deverá realizar a instalação dos equipamentos, observando os seguintes pontos:

- Instalação física das impressoras e multifuncionais;
- Integração dos equipamentos com os computadores e sistemas do CONTRATANTE.

Esta etapa depende da conclusão das etapas 1, 2 e 3.

Prazo para conclusão: até setenta dias após a finalização da etapa 3.

Duração estimada: 70 dias.

Responsável pela execução: CONTRATADA.

Responsável pelo recebimento: CONTRATANTE.

b) Implantação Grupo 2:

Instalação dos Equipamentos de digitalização (Scanner Planetário ou Scanners especiais para digitalização de livros)

A CONTRATADA deverá realizar a instalação dos equipamentos, observando os seguintes pontos:

- Instalação física dos Scanners;
- Integração dos equipamentos especiais digitalizadores com os computadores e sistemas do CONTRATANTE.

Prazo para conclusão: até 15 (quinze) dias.

Duração estimada: 15 dias.

Responsável pela execução: CONTRATADA.

Responsável pelo recebimento: CONTRATANTE.

Entende-se por inserção a entrega integral da solução de outsourcing de impressão, compreendendo todas as atividades previstas no Plano de Inserção, de forma a garantir a plena usabilidade dos equipamentos e serviços descritos neste Termo de Referência. Para tanto, o licitante deverá apresentar um Projeto Básico, como parte integrante de sua proposta comercial, contendo o cronograma detalhado de execução, em conformidade com as etapas estabelecidas — visitas técnicas, instalação e configuração da solução de gerenciamento, transferência de conhecimento e instalação dos equipamentos.

O referido Projeto deverá abranger todas as fases, prazos, dependências e responsabilidades necessárias para a correta implantação da solução, assegurando seu funcionamento contínuo e eficaz.

Considerando a complexidade e abrangência da solução, o prazo total entre o início da implantação e a conclusão de todas as etapas do Plano de Inserção não poderá ultrapassar 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato, como apresentado no plano de inserção.

DO MARCO INICIAL PARA IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO.

A CONTRATANTE tomará com marco inicial da implantação da solução a efetiva execução de todas as tarefas constantes no plano de inserção acima detalhado.

A Administração somente estará obrigada a efetuar os pagamentos à futura CONTRATADA a partir do cumprimento integral do Plano de Inserção, consoante item 6 deste documento.

DO RECEBIMENTO DEFINITIVO DA SOLUÇÃO.

Cumpridas todas as etapas elencadas no plano de inserção, e realizado o ateste técnico de atendimento aos requisitos técnicos deste Termo de Referência, será emitido o Termo de Recebimento Definitivo da Solução.

4.8.1. Níveis de Atendimento Técnico

Os atendimentos de suporte técnico seguirão a classificação de prioridade definida no item Níveis Mínimos de Serviços

4.8.2. Manutenção dos Equipamentos

- **Manutenção Corretiva:** Em caso de falhas nos equipamentos, o fornecedor deverá realizar manutenções corretivas, que poderão incluir a substituição de peças defeituosas ou reparos no hardware e software, conforme a análise técnica. O tempo de resolução para as manutenções corretivas seguirá os prazos estabelecidos.
- **Substituição de Equipamentos:** Caso o equipamento apresente defeitos que não possam ser solucionados dentro do prazo estabelecido para a categoria de criticidade do problema, o fornecedor compromete-se a substituir o equipamento defeituoso por um novo de especificações iguais ou superiores, sem custos adicionais para a instituição.

4.8.3. Substituição de peças

As peças que apresentarem vícios ou defeitos, no período de vigência da garantia, deverão ser substituídas por outras novas, de primeiro uso e originais, que apresentem padrões de qualidade e

desempenho iguais ou superiores aos das peças utilizadas na fabricação dos equipamentos.

4.8.4. Prazo para reparação ou substituição

Na hipótese de se verificar a necessidade de substituição de peça defeituosa ou do próprio equipamento, a Contratada deverá solucionar, nos prazos estabelecidos no item “6.5 – Níveis Mínimos de Serviço Exigidos”, após acionamento da garantia realizado pela Contratante, realizando a entrega nos locais indicados pela Setic, sem custos para a Contratante.

4.8.5. Movimentação dos equipamentos

A movimentação dos equipamentos entre localidades NÃO exclui a garantia.

4.8.6. Demais requisitos de garantia e manutenção

- a) O acionamento da garantia deverá ser realizado através de ligação telefônica, mensagem eletrônica (e-mail), ou ainda através de sistema web disponibilizado pela Contratada, em horário comercial, das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00, de segunda a sexta;
- b) O primeiro atendimento, para diagnóstico, deverá ser realizado conforme item “6.5 – Níveis Mínimos de Serviço Exigidos”;
- c) O recolhimento de produtos defeituosos ou inoperantes deverá ser realizado nas dependências do CONTRATANTE, em local a ser indicado pela Setic, no horário de funcionamento do TJRN, por pessoa devidamente autorizada pela CONTRATADA, no ato do primeiro atendimento para diagnóstico, após acionamento da garantia realizado pela CONTRATANTE;
- d) A troca/substituição de peça ou do equipamento deverá ser realizada por outra peça ou equipamento novo, não recondicionado, de primeiro uso e original ou, caso descontinuado, por similar, desde que atenda as especificações mínimas exigidas neste termo de referência;
- e) Caso o fornecedor não solucione o problema dentro do prazo acordado, a instituição poderá solicitar a substituição imediata do equipamento;
- f) Todas as despesas havidas no período de garantia, tais como conserto, substituição de peças, transporte, mão-de-obra e manutenção dos equipamentos correrão por conta da Contratada, não cabendo ao Contratante quaisquer ônus.

4.9. REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

4.9.1. Requisitos

Os requisitos de qualificação técnica para a contratação pretendida são importantes para garantir que a contratada possua o conhecimento e experiência necessárias para entregar uma solução eficiente e confiável

4.9.2. Comprovação dos requisitos

Tal característica deve ser comprovada através da apresentação de certificados ou atestados, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, atendendo, no mínimo, aos seguintes requisitos:

- **Para os itens do grupo 1:** Fornecimento de serviço com características similares as das constantes das **ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS** deste termo de referência, com no mínimo 180 impressoras, uma vez que esse quantitativo permite a Administração avaliar as licitantes no sentido da capacidade de entrega de demanda desejada pelo TJRN,

evitando o risco de frustração do certame por impossibilidade de entregar os quantitativos pretendidos;

Nos termos da Súmula **TCU 263/2011**, é legal a exigência de comprovação da execução de quantitativos mínimos em obras ou serviços ou entrega de bens com características semelhantes, devendo essa exigência guardar proporção com a dimensão e a complexidade do objeto a ser executado e, no caso concreto, não há como deixar de reconhecer que o quantitativo mínimo exigido é prudente e bastante razoável (inferior a 50% do quantitativo total), eis que representa um percentual mínimo do montante a ser adquirido, mormente quando considerado o valor global do contrato (parcela de maior relevância) e os riscos que podem advir para a Administração em face da contratação de empresa que não foi aferida minimamente a sua capacidade técnica de entregar equipamentos tão importantes para o Poder Judiciário do RN, dentro do prazo previsto, justificando, portanto, tal medida.

A comprovação de habilitação poderá ser obtida por meio da apresentação de diferentes contratos celebrados entre a licitante e entes públicos e/ou privados desde que, em conjunto, sirvam para demonstrar a capacidade da empresa em entregar toda a solução descrita neste Termo de Referência.

4.10. REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE

Após a disponibilização dos equipamentos para uso, a CONTRATADA deverá manter recursos humanos com qualificação técnica adequada e em número de pessoal suficiente para atendimento aos serviços de assistência e suporte técnico ao usuário, devidamente dimensionados de acordo com os volumes de impressão e equipamentos definidos neste documento.

Por se tratar de serviço de outsourcing de impressão, a contratada deverá ser responsável pela equipe de suporte.

4.11. REQUISITOS DE PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO E SUBCONTRATAÇÃO

A presente contratação visa garantir a prestação de serviços de outsourcing de impressão e digitalização com eficiência, qualidade e segurança, evitando riscos operacionais que possam comprometer a execução do contrato. Diante desse cenário, **a subcontratação NÃO será permitida**, considerando os seguintes fatores:

As justificativas para tal restrição são:

- Garantir que o fornecedor tenha responsabilidade integral sobre a qualidade dos serviços prestados;
- Evitar problemas na identificação das responsabilidades por eventuais falhas ou inconformidades;
- Agilizar a resolução de problemas ou substituição de equipamentos ao tratar somente com uma contratada por grupo;
- Garantir a uniformidade na entrega dos equipamentos.

4.12. REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO

Os equipamentos serão entregues na localidade indicada, nos prazos definidos dentro do plano de inserção, disponível no item 4.4 - Requisitos Temporais após emissão de documento oficial, requisitando o objeto e seguir as rotinas detalhadas no item 5.1 - Rotinas de Execução.

4.13. REQUISITOS DE VISTORIA TÉCNICA

Visando garantir que a contratação dos serviços de outsourcing de impressão e digitalização atenda plenamente às necessidades do PJRN, será facultada aos licitantes a realização de **vistoria técnica prévia** nas instalações onde os serviços serão executados.

A vistoria possibilitará às empresas interessadas avaliarem as condições operacionais, infraestrutura disponível e demandas específicas do serviço, permitindo uma melhor adequação das propostas apresentadas.

A realização da vistoria técnica será opcional, e servirão para que as propostas sejam **precisas e alinhadas** às exigências do Termo de Referência. Os interessados deverão agendar previamente a visita com a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, através do telefone (84) 3673-9121.

4.14. OUTROS REQUISITOS APLICÁVEIS

- Os equipamentos devem atender, no mínimo, as especificações constantes no ANEXO I deste Termo de Referência;
- Todos os equipamentos apresentados no grupo 1 devem ser de no máximo 2 fabricantes distintos, com o fito de ter uma padronização no parque de equipamentos do TJRN;
- Deve ser apresentado uma carta de revendedor autorizado emitida pela empresa fabricante de pelo menos uma das marcas apresentadas nos equipamentos do grupo 1 para a empresa participante do processo licitatório, objetivando comprovar que durante toda a vigência do contrato a licitante não apresentará problemas em caso de trocas de equipamentos ou peças defeituosas;
- Os equipamentos deverão ser novos, não recondicionados e não estarem na lista de fim de vida útil do fabricante. Caso a atual contratada seja a vencedora do novo certame, ainda assim todos os equipamentos precisarão ser substituídos por novos, dentro do prazo de instalação;
- A contratada se obriga a fornecer todo o hardware, software, firmware, cabos e conectores necessários ao bom funcionamento dos equipamentos.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO (Alínea e, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)

5.1. ROTINAS DE EXECUÇÃO

Deverá ser emitido documento oficial de requisição da demanda inicial em até 10 dias após a assinatura do contrato.

5.1.1. Local de entrega dos bens (Inciso II, do § 1º, do artigo 40, da Lei nº 14.133, de 2021)

A contratada deverá enviar, dentro dos prazos constantes no item 4.4 - Requisitos Temporais, todos os equipamentos solicitados para os locais previstos conforme ANEXO III - RELAÇÃO DE IMPRESSORAS POR UNIDADE, devendo ser acordado com a equipe de gestão contratual a melhor estratégia para distribuição dos equipamentos.

A contratada deverá **iniciar as instalações**, dentro dos prazos constantes no item 4.4 - Requisitos Temporais, para todos os equipamentos atualmente já em funcionamento nas unidades Administrativa e/ou Judiciária existentes e sabidas, mediante disponibilização de lista das localidades e a quantidade de equipamentos instalados.

5.1.2. Termo de recebimento provisório (Inciso II, do § 1º, do artigo 40, da Lei nº 14.133, de 2021)

Por se tratar de serviço de outsourcing de impressão, o termo de recebimento provisório será dispensado, sendo a avaliação da qualidade e conformidade feita durante a própria execução do contrato.

5.1.3. Termo de recebimento definitivo (Inciso II, do § 1º, do artigo 40, da Lei nº 14.133, de 2021)

Confirmada a entrega dos equipamentos, a equipe técnica fará a conferência dos equipamentos para emissão e encaminhamento do Termo de Recebimento Definitivo.

5.1.4. Documentação para pagamento

Após envio do Termo de Recebimento Definitivo, a contratada encaminhará a documentação necessária para que o Contratante dê início ao processo de pagamento.

5.2. TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL

Ações Necessárias no Encerramento Contratual	Responsável	Prazo
(X) Verificação de atualizações de firmwares e patches de correção e segurança.	O fiscal técnico solicitará informações da contratada sobre atualizações de versões de firmwares e patches de correção e segurança dos produtos adquiridos.	Até o encerramento do contrato.
() Transferência final de conhecimentos		
() Entrega de documentação		
() Devolução de recursos materiais		
(X) Revogação de perfis de acesso	O fiscal técnico solicitará ao setor responsável que todos os perfis criados para a prestação dos serviços sejam desativados.	
() Eliminação de caixas postais		
(X) Encerramento de todos os chamados	O fiscal técnico deverá cobrar da contratada o atendimento a todos os chamados abertos, caso necessário.	Até o encerramento do contrato.

5.3. QUANTIDADE MÍNIMA DE BENS OU SERVIÇOS PARA COMPARAÇÃO E CONTROLE

Para a perfeita execução do contrato, a contratada deverá disponibilizar todos os itens nas quantidades

solicitadas, promovendo sua substituição/atualização quando necessário.

5.4. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

A contratada deverá informar um número telefônico para abertura de chamados e/ou um e-mail para abertura e acompanhamento dos chamados abertos.

Também pode ser fornecido um sistema web disponibilizado pela contratada para abertura dos chamados.

Todas as requisições abertas deverão possuir um número de identificação, de modo que a equipe de fiscalização do contrato possa realizar seu acompanhamento.

5.5. MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA

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 pelo Contratante a tais documentos.

O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no PJRN, a ser assinado pelo representante legal da Contratada encontra-se em anexo à Resolução nº 51, de 2021, disponível no endereço: <https://atos.tjrn.ius.br/atos/detalhar/474>.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO (Alínea f, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)

6.1. DEVERES E RESPONSABILIDADES

6.1.1. Deveres e responsabilidades do CONTRATANTE

- a) Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Demandante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- b) 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 ou Projeto Básico;
- c) Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- a) Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- b) Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- c) Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- d) Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da

- contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- e) 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;
 - f) Exigir da contratada, durante a execução do contrato, a manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas.

6.1.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

- a) Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 10 dias úteis, após a assinatura do contrato junto ao contratante, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a contratada, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- b) Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- c) Reparar quaisquer danos diretamente causados ao 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 pelo contratante;
- d) Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pelo contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- e) Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- f) Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- g) Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- h) 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, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- i) Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e da Resolução nº 38, de 06 de outubro de 2021;
- j) Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização do contratante;
- k) Não fazer uso das informações prestadas pelo contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão, devendo manter o sigilo absoluto, conforme Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo;
- l) Responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e tributários, resultantes da execução do Contrato, nos termos do Art. 121 da lei nº 14.133, de 2021;
- m) Zelar pela fiel execução do ajuste contratual, utilizando-se de todos os recursos materiais e humanos necessários;
- n) Dar ciência imediata e por escrito ao Contratante sobre qualquer anormalidade que possa afetar a execução do contrato;

o) Atender prontamente qualquer reclamação, exigência, ou observação realizadas pelo Contratante.

6.2. EQUIPE DE GESTÃO DO CONTRATO

A equipe de gestão da contratação, responsável por fiscalizar a execução contratual, deverá realizar todas as atividades das etapas de gestão do contrato.

Para fins de papéis e responsabilidades o Guia de Contratações de TIC do Poder judiciário, anexo da Resolução CNJ nº 468/2021, disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4663>, as atribuições a seguir foram consideradas:

- I. **Gestor do Contrato:** servidor com atribuições gerenciais, preferencialmente da Área Demandante da solução, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente;
- II. **Fiscal Técnico do Contrato:** servidor representante da Área de Tecnologia da Informação e Comunicação, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos técnicos da solução;
- III. **Fiscal Administrativo do Contrato:** servidor representante da Área Administrativa do órgão, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes, obrigações. fiscais, previdenciárias e trabalhistas e demais obrigações contratuais.
- IV. **Fiscal Demandante do Contrato:** servidor representante da Área Demandante da solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista de negócio e funcional da solução de TIC.

6.3. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

Após testes nos equipamentos instalados por parte da equipe de suporte, será elaborado Termo de Recebimento Definitivo.

Os procedimentos de teste e inspeção se encontram detalhados no item 6.4 - Procedimentos de Teste e Inspeção.

6.4. PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO

Serão feitos os seguintes procedimentos:

- Configurar as impressoras e scanners nos computadores;
- Enviar uma impressão;
- Fazer uma digitalização.

6.5. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS

Os Níveis Mínimos de Serviço Exigidos são indicadores mensuráveis estabelecidos para aferir objetivamente os resultados pretendidos com a contratação, no que tange o cumprimento das ações de prestação de serviço para os incidentes e requisições geradas.

6.5.1. Dos indicadores para aferição dos serviços de suporte técnico.

A prestação do serviço será realizada considerando nosso Catálogo de Serviços e aferida em função dos indicadores de disponibilidade e pontualidade de serviços. A Contratada deverá adotar e atender, no mínimo, ao constante no Catálogo de Serviços apresentado abaixo, relativo ao indicador de pontualidade do atendimento por equipamento:

CHAMADO			TEMPO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO (Medido em horas úteis, por Polo de Atendimento)		
IDENTIFICADOR	TIPO	DESCRIÇÃO	POLO 01 (Natal, Parnamirim e Macaíba)	POLO 02 (Mossoró, Caicó e Pau dos Ferros)	POLO 03 (Demais cidades do RN)
I-001	Incidente	Qualquer falha técnica no equipamento	8	16	24
R-001	Requisição	Solicito suprimento para equipamento de impressão	4	8	12

Para aferição dos tempos de atendimento da prestação do Serviço de Suporte, serão considerados os marcos apresentados na tabela abaixo.

Marco Inicial	Marco Final
Data, Hora e Minuto do registro da ABERTURA DO CHAMADO na CENTRAL DE ATENDIMENTO DA Contratada.	Data, Hora e Minuto do registro da SOLUÇÃO DO CHAMADO na CENTRAL DE ATENDIMENTO DA Contratada.

O Serviço de Suporte será medido da seguinte forma:

Indicador de serviço de suporte = $((HTP * QTI) / (HEA - HET)) * 100$, onde:

- HTP– Horas Totais no Período (Regime diário de operação da Central de Serviços x Quantidade de dias no mês);
- QTI – Quantitativo Total de Impressoras disponíveis no período apurado.
- HEA– Horas Excedentes de Atendimento do Mês, durante o regime diário de operação;
- HET– Horas Excedentes de atendimento do mês causadas por Terceiros, durante o regime diário de operação.

6.5.2. Do início da aferição dos Níveis Mínimos de Serviço.

A aferição dos Indicadores e Metas que compõem os Níveis Mínimos de Serviço terá início a partir do mês subsequente à conclusão do “Plano de Inserção”.

6.5.3. Da metodologia de aferição dos NMS.

Na hipótese de haver divergência na aferição dos valores dos indicadores e metas, prevalecerão os valores apurados pelo Contratante, exceto em casos comprovados de falhas no método ou na ferramenta adotada para aferição.

6.5.4. Das Metas para cumprimento dos Indicadores.

Para aferição do cumprimento dos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO são estabelecidas as metas para os indicadores: “Serviço de suporte” e “Pontualidade da instalação dos equipamentos”.

6.5.5. Da meta para o serviço de suporte.

Este indicador será aferido em função do tempo de atendimento aos chamados, podendo incorrer em glosa no caso de não atingimento da meta estabelecida, conforme tabela abaixo:

META PARA SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO				
SERVIÇO	INDICADOR	META	GLOSA - Percentual de desconto a ser aplicado no valor da Fatura mensal	LIMITE DE GLOSA
SUPORTE TÉCNICO	ATENDIMENTO	97,00% DOS CHAMADOS ATENDIDOS NO PRAZO	1% para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida até o limite de 90,00%	7,00%
			2% para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida abaixo do limite de 90,00%, cumulativo com o critério acima, até o limite de 85,00%	12,00%
			20% para índice de chamados atendidos fora do prazo abaixo de 85%, não cumulativo com os critérios acima.	20,00%

Observações:

- Equipamentos que apresentarem reincidência de chamados, com registro de mais de cinco ocorrências por mês e por pelo menos dois meses consecutivos, desde que sejam incidentes inerentes ao equipamento, serão consideradas como de alto índice de recorrência de chamados, fazendo-se necessária a substituição por outro equipamento.
- A entrega não pontual dos serviços demandados ou prestados com deficiência, não cobertos pelos níveis mínimos de serviço, poderá ocasionar a aplicação de sanções administrativas previstas na Lei.

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

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

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

6.6.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes

sanções:

- a) Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- b) Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- c) Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).
- d) Multa:
 - i) Moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 20 (vinte) dias;
 - ii) Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 6.6.1, de 5% a 10% do valor do Contrato.
 - iii) Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 6.6.1, de 5% a 10% do valor do Contrato.
 - iv) Para infração descrita na alínea “b” do subitem 6.6.1, a multa será de 2% a 15% do valor do Contrato.
 - v) Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 6.6.1, a multa será de 5% a 10% do valor do Contrato.
 - vi) Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 6.6.1, a multa será de 5% a 10% do valor do Contrato.

6.6.3.A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021)

6.6.4.Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

- a) Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021)
- b) Os instrumentos de defesa prévia e de recursos eventualmente interpostos pela CONTRATADA deverão ser instruídos com os documentos hábeis à prova das alegações neles contidas.
- c) 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 (a ser detalhada na minuta de contrato), se for o caso, ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).
- d) Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

6.6.5.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.

6.6.6.Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

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

6.6.7.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 (art. 159).

6.6.8.A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada com base no art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021.

6.6.9.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. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021)

6.6.10. 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 14.133/21.

6.6.11. O não cumprimento ou o cumprimento irregular das cláusulas contratuais autoriza o TRIBUNAL a promover a extinção do Contrato, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei Federal n. 14.133, de 2021.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO (Alínea g, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)

7.1. DAS NOTAS FISCAIS/FATURAS

A contratada emitirá NOTA FISCAL/FATURA, com aplicação de eventuais descontos decorrentes do descumprimento dos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, na forma detalhada no Item 6.5 - Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.

7.2. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Para que o pagamento possa ser efetuado, a contratada se obriga a fornecer, acompanhados das NOTA

FISCAL/FATURA, os documentos abaixo listados:

- 7.2.1. Prova de regularidade para com a **Fazenda Federal** (Certidão Quanto à Dívida Ativa da União e Certidão Negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais);
- 7.2.2. Prova de regularidade para com a **Fazenda Estadual** (Certidão Quanto a Dívida Ativa do Estado e Certidão Negativa de Débitos Estaduais);
- 7.2.3. Prova de regularidade para com a **Fazenda Municipal** (Certidão Negativa de Débitos para com a Fazenda Municipal) ou outra equivalente na forma da Lei, do domicílio ou sede da empresa licitante;
- 7.2.4. Prova de regularidade relativa à **Seguridade Social** (CND do INSS), emitida pela Receita Federal;
- 7.2.5. Prova de regularidade relativa ao **Fundo de Garantia por Tempo de Serviço**, FGTS (Certidão de Regularidade do FGTS), emitida pela Caixa Econômica Federal;
- 7.2.6. Prova de regularidade **Trabalhista**: Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT (Lei 12.440, de 7 de julho de 2011);

Nos documentos acima listados devem, obrigatoriamente, constar o mesmo CNPJ, a mesma razão social e o mesmo endereço da empresa participante do certame, observadas as demais disposições contidas em Edital.

7.3. DO PRAZO PARA PAGAMENTO

Na forma do artigo 141 da Lei nº 14.133, de 2021 e desde que inteiramente atendido todo o disposto nos itens 7.1 - Das notas fiscais/faturas e 7.2 - Das condições de pagamento, os pagamentos se darão conforme disposto na RESOLUÇÃO N.º 15-TJ, DE 09 DE MAIO DE 2018⁵, que regula, no âmbito do Poder Judiciário do Rio Grande do Norte, a ordem cronológica para pagamento de contratados;

7.4. DA ATUALIZAÇÃO DO VALOR A PAGAR, NO EVENTUAL ATRASO DO PAGAMENTO

No caso da não efetivação do pagamento no prazo acima estabelecido, desde que a contratada não tenha concorrido de alguma forma para o atraso, serão devidos pelo Contratante encargos moratórios, que serão calculados pela aplicação da seguinte fórmula:

EM = **i** x **N** x **VNF**, onde:

EM são os encargos moratórios devidos;

N é número de dias entre a data limite prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VNF é valor da Nota Fiscal/Fatura;

i é o índice diário de compensação financeira, calculado com base na média aritmética simples do INPC (IBGE) e do IGPD (FGV), dos últimos doze (12) meses, dividida por 365, cuja fórmula é:

$$i = [(\text{INPC} + \text{IGPD}) / 2] / 365$$

- 7.4.1. O valor dos encargos moratórios será simetricamente arredondado para duas casas decimais;

- 7.4.2. Na hipótese de extinção de um desses índices (INPC e IGPD), será utilizado o índice que vier a substituí-lo.

⁵ Disponível em <https://atos.tjrn.jus.br/atos/detalhar/608>

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR (Alínea h, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)

8.1. REGIME, TIPO E MODALIDADE DA LICITAÇÃO

8.1.1. Da modalidade da licitação e dos critérios para definição do vencedor.

O certame licitatório poderá ser realizado por meio de **PREGÃO ELETRÔNICO**, adotando como critério de julgamento das propostas o **MENOR PREÇO POR GRUPO**, observadas as especificações técnicas contidas no ANEXO I deste Termo de Referência e desde que atendidas as exigências do Edital de Licitação.

8.1.2. Do regime de execução do contrato

Na forma do Inciso XXXIV, do Art. 6º, da Lei nº 14.133, de 2021, o regime a ser adotado será o de **fornecimento e prestação de serviço associado**: regime de contratação em que, além do fornecimento do objeto, o contratado responsabiliza-se por sua operação, manutenção ou ambas, por tempo determinado.

8.2. JUSTIFICATIVA PARA A APLICAÇÃO DO DIREITO DE PREFERÊNCIA E MARGENS DE PREFERÊNCIA

A aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência está estabelecido nos Incisos I e II, do Art. 26 da Lei nº 14.133, de 2021 e trata sobre bens manufaturados e serviços nacionais que atendam a normas técnicas brasileiras e/ou bens reciclados, recicláveis ou biodegradáveis, conforme regulamento.

De acordo com a Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica (Abinee), o déficit comercial do setor de componentes eletrônicos foi de US\$ 38,6 bilhões em 2022. O consumo de semicondutores no Brasil em 2021 foi da ordem de US\$ 11 bilhões, mas apenas 8% dessa demanda foi atendida por fabricantes nacionais⁶.

Desta forma, nota-se que existe uma grande dependência da importação de componentes eletrônicos para a montagem de produtos de TIC em nosso país, destacando que todos os bens a serem adquiridos se utilizam destes componentes, em maior ou menor escala.

Diante das informações apresentadas, **NÃO** se aplica o Direito de Preferência e Margens de Preferência nesta contratação.

8.3. CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PARA A HABILITAÇÃO

8.3.1. Da qualificação técnica

Os critérios de qualificação técnica foram definidos no item 4.9 – Requisitos de Experiência Profissional

⁶ <https://www.ipea.gov.br/cts/pt/central-de-conteudo/artigos/artigos/348-paises-se-articulam-para-diminuir-dependencia-das-cadeias-de-suprimento-globais-de-semicondutores>

8.3.2. Da análise das propostas

A análise das propostas objetivará o atendimento das condições estabelecidas neste termo de referência, sendo desclassificada a proposta que (Art. 59 da Lei nº 14.133 de 2021):

- Contiverem vícios insanáveis;
 - Não obedecerem às especificações técnicas pormenorizadas no edital;
 - Apresentarem preços inexequíveis ou permanecerem acima do orçamento estimado para a contratação;
 - Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
 - Apresentarem desconformidade com quaisquer outras exigências do edital, desde que insanável.
-
- As comprovações podem ser feitas através de documentação oficial de cada item da solução, como “especificações técnicas”, manuais e/ou endereços de internet oficiais.

9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (Alínea j, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)

Cronograma físico-financeiro se trata de documentação que descreve a sequência de etapas e serviços, bem como o desembolso financeiro de uma obra, portanto não se aplica nesta contratação, que se trata de compra de equipamentos.

9.1. DO REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DO CONTRATO

9.1.1. Tratando-se de **reequilíbrio econômico-financeiro** do contrato, somente será permitido em casos que se demonstre que fatores imprevisíveis ou previsíveis com consequências inestimáveis causaram distorções nas condições efetivas da proposta original.

9.1.2. A contratada deverá demonstrar os fatos causadores das distorções e o Contratante analisará os impactos para restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

9.1.3. Em caso de necessidade de **reajuste**, deverá seguir as condições estabelecidas abaixo:

I. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimativo, nos termos do §3º, do artigo 92, da Lei nº 14.133, de 2021;

II. Após o interregno de um ano, 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.

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

IV. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará à contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

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

VI. 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.

VII. O reajuste será precedido de solicitação da contratada e analisado previamente pela Secretaria de Orçamento e Finanças.

VIII. Os efeitos financeiros retroagem a data de aquisição do direito, nos termos do item I desta Cláusula.

IX. O reajuste será realizado por apostilamento.

10. ANEXOS

10.1. ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS;

10.2. ANEXO II - POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO — PSI;

10.3. ANEXO III - RELAÇÃO DE IMPRESSORAS POR UNIDADES;

10.4. ANEXO IV - RELAÇÃO DE POLOS DE ATENDIMENTO;

10.5. ANEXO V - TERMO DE CIÊNCIA DAS REGRAS DE SEGURANÇA;

10.6. ANEXO VI - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO;

10.7. ANEXO VII - MAPA DE RISCOS.

11. ASSINATURAS

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela portaria nº 72, de 05 de fevereiro de 2025.

COORDENADOR DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO	INTEGRANTE TÉCNICO
Gustavo Henrique Costa Ribeiro Matrícula: 812.774-3	Pablo Ricardo Garcia de Medeiros Matrícula: 154.755-0
INTEGRANTE DEMANDANTE	INTEGRANTE ADMINISTRATIVO
Marcelo Dantas Ramos Matrícula: 165.111-0	José Estevam do Rêgo Neto Júnior Matrícula: 197.702-4

Emitido em 16/03/2026

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 78/2026 - DIS (11.14.01.09.01)

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 16/03/2026 14:06)

PABLO RICARDO GARCIA DE MEDEIROS

CHEFE DE SETOR DE MANUTENÇÃO - TITULAR

CHEFE DE UNIDADE

SETM (11.14.01.09.01.02.01)

Matrícula: 1547550

(Assinado digitalmente em 16/03/2026 14:31)

MARCELO DANTAS RAMOS

ANALISTA JUDICIÁRIO - SEM ESPECIALIDADE

DIS (11.14.01.09.01)

Matrícula: 1651110

(Assinado digitalmente em 19/03/2026 08:47)

GUSTAVO HENRIQUE COSTA RIBEIRO

CHEFE DE DIVISÃO DE CONTRATAÇÕES DE TECNOLOGIA DA

INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - TITULAR

CHEFE DE UNIDADE

DIVCONTIC (11.14.01.09.09)

Matrícula: 8127743

(Assinado digitalmente em 16/03/2026 14:29)

JOSÉ ESTEVAM DO RÊGO NETO JÚNIOR

CHEFE DE SEÇÃO DE INVENTÁRIO PATRIMONIAL - TITULAR

CHEFE DE UNIDADE

SEIP (11.14.01.01.04.02.01)

Matrícula: 1977024



Para verificar a autenticidade deste documento entre em
<https://sigajus.tjrn.jus.br/documentos/> informando seu número: **78**, ano: **2026**, tipo: **TERMO**
DE REFERÊNCIA, data de emissão: **16/03/2026** e o código de verificação: **c7fd759825**