



ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de locação de impressoras e multifuncionais para digitalização, impressão de documentos e reprodução de cópias coloridas e monocromáticas em papel A4 e A3, com fornecimento de suprimentos necessários ao pleno funcionamento, dentre os quais se incluem toner, manutenção preventiva e corretiva e suporte técnico, exceto papel, para atender a demanda da Secretaria de Estado do Turismo – SETUR.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. A Secretaria de Estado do Turismo – SETUR tem por finalidade formular, implementar, coordenar, acompanhar, supervisionar, avaliar e controlar políticas públicas, programas, projetos e ações de turismo, articulando com órgãos de outras esferas de governo, visando a sustentabilidade do turismo e a promoção do desenvolvimento local e regional, com geração de emprego e renda.

2.2. Face à imprescindibilidade dos serviços de reprodução e impressão de documentos, necessários à realização das atividades da secretaria, bem como, a necessidade de atualização tecnológica dos equipamentos e inclusão de ferramentas de softwares que proporcionarão economia de gerenciamento e o controle para uma gestão eficaz a ser empreendida nos recursos disponíveis para a composição de reprodução de documentos impressos.

2.3. A SETUR busca manter sempre atualizado o seu parque tecnológico de reprodução de documentos, atendendo de forma mais ampla, ágil e distribuída as suas demandas organizacionais, com o menor risco possível de descontinuidade dos serviços. E ainda, o cenário segue o modelo recomendado na Administração Pública, que indicam que este tipo de serviço, via de regra, pode ser provido por contratos de prestação de serviços conhecidos como Outsourcing de Impressão.

2.4. As especificações dessa contratação atendem às demandas desta Secretaria, em especial, a Superintendência de Qualificação Profissional, Superintendência de Regionalização e Infraestrutura Turística, a Assessoria de Comunicação e a Supervisão de Infraestrutura que para execução de suas ações é imprescindível a impressão em papéis de formato A4 e A3, pois se trata de apostilas, mapas, apresentação de projetos, entre outros.

2.5. A contratação do serviço de impressão corporativa na SETUR permitirá reduzir o custo total de propriedade de dispositivos de impressão e oferecer serviços de qualidade para os servidores, garantindo ainda, níveis de controle, de integração e gerenciamento compatíveis com as melhores práticas atuais de gestão de recursos de tecnologia da informação.

2.6. Atualmente a SETUR possui um contrato vigente de locação de impressoras, Contrato nº 009/2019, contemplando **07 (sete) equipamentos**, entre impressoras tipo multifuncionais monocromáticas e policromáticas que se utilizam de papel A4 e A3. O contrato já foi prorrogado pelo prazo máximo previsto na legislação que deu origem ao contrato, findando em 26 de junho de 2024, dessa forma para não haver descontinuidade do serviço, faz-se necessário instauração de procedimento licitatório para formalização de nova contratação.

3. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

3.1. **Lei Federal nº 14.133/2021**, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.



ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO

3.2. Lei Estadual nº 10.403/2015, regulamenta o tratamento diferenciado e simplificado para as Microempresas ME, Empresas de Pequeno Porte EPP, e Microempreendedores. Individuais MEI, nas licitações públicas de bens, obras e serviços, no âmbito da Administração Pública Estadual, estabelecido pela Lei 9529, de 23 de Dezembro de 2011, e institui, no âmbito do Poder Executivo Estadual, o Programa de Compras Governamentais do Maranhão.

4. DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. Outsourcing de Impressão com franquia mensal com excedente: Consiste na apuração do saldo de impressões/cópias, devendo ser pago um valor fixo mínimo, junto com um limite de cópias mensal. Caso a contratante ultrapasse o número de impressões/cópias estipulado, deverá ser verificada a possibilidade de compensação entre os saldos utilizados das impressoras, somente em caso negativo, será feito o pagamento da franquia somado com o valor das páginas excedentes.

4.2. Faz-se necessário informar que o valor a ser pago pelo excedente será somado ao valor pago mensalmente, de acordo com a quantidade de folhas impressas além da franquia global do equipamento. O valor fixo mínimo por página excedente é estabelecido pela prestadora do serviço, variando de empresa para empresa, conforme poderá ser visto nas propostas anexadas no processo. Abaixo consta tabela com memória de cálculo de como se dará o pagamento do excedente:

4.2.1. Com base na demanda da secretaria, fez-se o levantamento que pode ser observado abaixo:

Dos itens e quantitativos				
Código	Descrição	PPM (Páginas por minuto)	Quantidade	Cópias/Impressão Mensal por Impressora
0032266	Multifuncional Monocromático A4	> 40 ppm	6	4.000
0043031	Multifuncional Policromático A3	26 a 40 ppm	1	4.000

Memória de cálculo para faturamento						
A	B	C	D	E	F	E
Item	Qtd.	Valor unitário por equipamento	Franquia global	Páginas Impressas	Valor Exced.	Valor mensal por equipamento ((E-D)*F)+(B*C)
Multifuncional Monocromático A4	6	R\$	24.000			R\$
Multifuncional Policromático A3	1	R\$	4.000			R\$

Para fins de esclarecimento, considera-se:

- A.** Descrição do item;
- B.** Quantidade de itens;
- C.** Valor unitário de cada item;
- D.** Franquia global dos itens (considerando 4.000 por equipamento);



ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO

- E. Quantidade de páginas tiradas no mês;
- F. Valor unitário de cada página excedente;
- G. Valor mensal dos equipamentos.

4.3. Os quantitativos e as franquias acima expressas foram baseadas no contrato administrativo nº 009/2019 – SETUR, que findou-se em 26 de junho de 2024 e atendia ao objeto deste processo.

4.4.

4.5. A prestação dos serviços contempla a disponibilização ininterrupta do serviço de impressão e digitalização, bem como qualidade dos materiais a serem utilizados e melhoria das rotinas administrativas dos servidores desta Secretaria.

4.6. O subitem anterior compreende:

I - Fornecimento de equipamentos multifuncionais de tecnologia eletrofotográfica a seco (laser, LED ou equivalente), novos e sem uso, devidamente instalados nos setores estabelecidos pelo órgão CONTRATANTE;

II - Fornecimento de solução de gerenciamento usando servidor de impressão compatível com os sistemas operacional Windows Server, nas versões: 2008R2 a 2018R2. Além de compatibilidades para os sistemas das estações de trabalho dos usuários do AN (Windows 7, 8.1, 10, Mac Os e Linux); permitindo acesso via web, que atenda às especificações do serviço de impressão objeto deste Estudo;

III - Fornecimento de suprimentos: tonner (originais do fabricante das impressoras) e kits de manutenção;

IV - Fornecimento de assistência técnica on-site; V - Manutenção dos equipamentos sempre providos de consumíveis, peças e acessórios e em condições de funcionamento pleno e de qualidade, de forma a atender as demandas estimadas constantes neste estudo técnico;

VI - Garantir estoque mínimo e efetuar automaticamente a reposição dos suprimentos necessários à produção mensal de cópias (exemplo: toner, revelador, cilindro), tendo como base a sua durabilidade e a quantidade de cópias dos modelos de equipamentos, sempre que necessário;

VII - Execução da manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos, incluindo os serviços de troca de peças, lubrificação, bem como a substituição de peças desgastadas ou danificadas;

VIII - Realização de manutenção preventiva na periodicidade recomendada pela boa técnica e de acordo com as especificações do fabricante, mantendo os equipamentos em perfeitas condições de operacionalidade, segurança, limpeza e higiene.

5. ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE
1	MULTIFUNCIONAL MONOCROMÁTICA ▪ Ciclo de impressão mensal - (mínimo): 150.000; ▪ Tecnologia de Impressão: LASER ou LED; ▪ Funções (impressão, cópia e digitalização); ▪ Contador de cópias/impressão; ▪ Impressão monocromática (cor preta);	6



ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO

	▪ Função de impressão confidencial/segura; ▪ Digitalização monocromática e colorida - funções scan to e-mail, scan to folder, drive TWAIN e OCR; ▪ Interface USB que permita a impressão/digitalização de um pen drive ou para um pen drive; ▪ Capacidade de Memória de no mínimo 1 GB; ▪ Processador de no mínimo 800MHz; ▪ Interfaces: Padrão: 10/100/1000 Base TX, WiFi 802.11b/g/n; ▪ Linguagem de impressão podendo ser emulado: PCL 6, PostScript 3; ▪ Envio de documentos via e-mail, unidade de rede e FTP os formatos TIFF/JPEG/PDF Pesquisável (OCR); OCR deverá ser nativo no equipamento, sem utilização de software externo e nem servidor. O OCR deve ser feito e processado diretamente no equipamento sendo aceito apenas servidor como entrega de digitalizações já processadas no equipamento; ▪ Drives de impressão: Windows 7, 8, 10, ou superior, Server 2008 R2, Mac OS e LINUX. ▪ Digitalização/cópia frente e verso automático; ▪ Impressão frente e verso automático; ▪ Resolução de digitalização/cópia (mínimo): 600 dpi; ▪ Resolução de impressão (mínimo): 1.200 X 1.200 dpi; ▪ Velocidade mínima de impressão em A4 OU Carta mono (página por minuto): 43ppm; ▪ Gramatura suportada: de 60 - 199 g/m²; ▪ Capacidade de entrada de 500 folhas; ▪ Saída de Papel pelo menos 250 folhas; ▪ Capacidade de papel na bandeja bypass de no mínimo 100 folhas; ▪ Vidro de originais para cópias/digitalização nos tamanhos A4, Carta e Ofício; ▪ Visor: Em português com tela sensível ao toque de no mínimo 5 polegadas; ▪ Tensão de Funcionamento (equipamento bivolt ou acompanhado de transformador): 110V a 220V. ▪ Interface com o usuário e manual em Português; Deverá possuir certificação EnergyStar e EPEAT. FRANQUIA: 4.000 por equipamento	
2	MULTIFUNCIONAL POLICROMÁTICA ▪ Ciclo de impressão mensal - (mínimo): 180.000; ▪ Tecnologia de Impressão: LASER ou LED/; ▪ Funções (impressão, cópia e digitalização); ▪ Contador de cópias/impressão; ▪ Impressão e cópia monocromática (cor preta); ▪ Impressão e cópia colorida; ▪ Função de impressão confidencial/segura; ▪ Digitalização monocromática e colorida - funções scan to e-mail, scan to folder, drive TWAIN e OCR; ▪ Interface padrão: USB e Ethernet 10/100/1000 Gigabit; ▪ Capacidade de Armazenamento de no mínimo 320 GB; ▪ Processador de no mínimo 1.5 GHz; ▪ Interfaces: Padrão: 10/100/1000 Base TX, WiFi 802.11b/g/n;	1



ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO

	▪ Envio de documentos via e-mail, unidade de rede e FTP os formatos TIFF/JPEG/PDF Pesquisável (OCR); OCR deverá ser nativo no equipamento, sem utilização de software externo e nem servidor. O OCR deve ser feito e processado diretamente no equipamento sendo aceito apenas servidor como entrega de digitalizações já processadas no equipamento; ▪ Protocolo TCP/IP. ▪ Drivers para Windows 7/8.1/10 ou superior/Server 2008/ Server 2008R2/ Server 2012/ Server 2012 R2 e Linux; ▪ Digitalização/cópia frente e verso automático; ▪ Impressão frente e verso automático; ▪ Resolução de digitalização/cópia (mínimo): 600 dpi; ▪ Resolução de impressão (mínimo): 1.200 X 1.200 dpi; ▪ Velocidade mínima de impressão em A4 OU Carta mono (página por minuto):30ppm; ▪ Gramatura suportada: de 52 - 300 g/m²; ▪ Suportar papel A4, A5, A5R, A6R, B5; ▪ Cópia/digitalização em papel A3; ▪ Capacidade de entrada: bandeja dupla de mínimo 500 folhas; ▪ Capacidade de entrada: 1.200 folhas; ▪ Saída de Papel pelo menos 250 folhas; ▪ Saída de Papel pelo menos 250 folhas; ▪ Vidro de originais para cópias/digitalização no tamanho A3; ▪ Visor: Em português com tela sensível ao toque de no mínimo 7 polegadas; ▪ Tensão de Funcionamento (equipamento bivolt ou acompanhado de transformador): 110V a 220V.; ▪ Interface com o usuário e manual em Português; ▪ Suportar sistemas operacionais Windows 10/11/Server 2012/Server 2012 R2/Server 2016/Server 2019/Server 2022, MAC OS X (10.13 ou posterior) ▪ Deverá possuir certificação Energy Star e EPEAT; FRANQUIA: 4.000 por equipamento (2.000 PB e 2.000 color)	
--	--	--

5.1. Os quantitativo de máquinas e franquia de impressões foram estimados baseados no contrato anterior, a saber nº 009/2019 SETUR. Vale ressaltar, que o saldo de franquia mensal do supracitado contrato era de 6.000 cópias por equipamento e considerando o quantitativo utilizado, optou-se pela redução da franquia para 4.000 cópias por equipamento.

5.2. Diante disso, a pretendida contratação possui especificação de **franquia mensal** (portanto, temos limite mensal de impressões), o que não nos obriga a consumi-las em sua totalidade e nem apresenta condição cumulativa. A franquia é renovada mensalmente.

5.3. Caso as impressões realizadas passe do saldo limite, será cobrado **valor excedente por página**, a ser descrito devidamente ao apresentar proposta de preços.

5.4. Disposições gerais

5.1.1 Todos os equipamentos (multifuncionais), deverão ser compostos de hardware, software embarcado, firmware e acessórios (cabos de conexão elétrica, cabos de rede lógica e transformadores/estabilizadores de tensão elétrica, quando necessários à sua instalação, configuração e operação completa;

5.1.2 Os equipamentos deverão permitir o envio de impressões diretamente a partir de dispositivos móveis: smartphones e/ou tablets;

5.1.3 Os cabos de conexão elétrica deverão seguir o padrão NBR-14136, evitando-se o uso



ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO

de adaptadores;

5.1.4 Todos os equipamentos (multifuncionais), para efeito de auditoria e/ou conferência da volumetria impressa informada nos relatórios de faturamento, deverão possuir recurso de contabilização de impressos no próprio sistema embarcado do equipamento, independentemente do software de gestão e bilhetagem;

5.1.5 Todos os equipamentos (multifuncionais), deverão permitir conexão pelo protocolo Simple Network Management Protocol (SNMP), para conexão de ferramentas de monitoramento como o Zabbix.

5.1.6 Todos os equipamentos (multifuncionais), devem possibilitar a impressão retida, onde o trabalho é enviado para uma fila de impressão, ficando retido no servidor de impressão, podendo ser liberado em qualquer equipamento da rede de equipamentos da localidade após identificação do usuário através de usuário/senha (usuários cadastrados em sistema de serviço de diretório, como Microsoft Active Directory) e ter a possibilidade de liberação por meio da inserção de PIN de até 4 dígitos.

5.1.7 Enquanto aguarda a liberação, o equipamento não deve interromper os demais serviços de impressão ou recusar-se a receber e imprimir novos trabalhos de impressão. Para utilizar tal recurso, o equipamento deverá possuir teclado físico ou virtual (ex. via painel sensível ao toque) que permita a digitação de login e senha de usuário.

5.1.8 Em função da utilização do SEI - Sistema Eletrônico de Informações, todos os equipamentos multifuncionais, com capacidade de digitalização devem acompanhar aplicativo ou função OCR (Optical Character Recognition), embarcada no equipamento ou em servidor de rede, capaz de reconhecer o idioma português brasileiro, devidamente licenciado, obtendo como resultado da digitalização arquivo PDF/A pesquisável, automaticamente disponibilizado em diretório de rede ou e-mail do usuário a ser especificado pela CONTRATANTE.

5.1.9 A digitalização pode ser realizada por meio de recurso nativo ou embarcado no equipamento, ou ainda por meio de solução implementada em servidor, sendo que ambos os casos, a licença de uso ou versão OEM deverá ser fornecida pela CONTRATADA sem custos para a CONTRATANTE. O arquivo PDF/A pesquisável deve ser automaticamente disponibilizado digitalmente como resultado da digitalização, não sendo necessário nenhum outro passo ou intervenção para o resultado final. Deverá ser possível configurar os parâmetros de digitalização afim de aumentar e/ou diminuir a qualidade ou tamanho do arquivo final.

5.1.10 Todos os equipamentos multifuncionais, deverão ter capacidade de processamento e memória suficientes para operar com todas as capacidades e funções solicitadas neste edital, inclusive com mais de uma capacidade ou função simultaneamente (impressão, cópia, digitalizações e OCR).

5.1.11 Possuir compatibilidade com estações de trabalho que operem com os sistemas operacionais Windows 7, 8.1, 10 (ou superior) e demais versões mais atualizadas, Server 2008 a 2018 R2 e MAC OS e distribuições Linux.

5.1.12 Para os equipamentos multifuncionais, digitalizar documentos por meio de scanner com alimentador automático (ADF) e pelo vidro de exposição, com resolução mínima de 600 DPIs.

5.1.13 Para os equipamentos multifuncionais, digitalização frente em verso automática, sem a intervenção do usuário (sem a necessidade de virar as folhas).

5.1.14 Para os equipamentos multifuncionais, alimentador ADF automático com capacidade mínima para um mínimo de 50 folhas.

5.5. Do sistema de gerenciamento de impressão, controle de cotas e de bilhetagem:

5.5.1. O sistema deverá permitir a contabilização das páginas impressas/copiadas em todo



ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO

o ambiente contratado. Cabe ainda ressaltar que apenas páginas efetivamente impressas/copiadas devem ser contabilizadas, descartando as tarefas não executadas que forem enviadas à fila de impressão.

5.5.2. O sistema deve prover integração/autenticação com sistemas de serviço de diretório, como Microsoft Active Directory, de forma que seja possível contabilizar a quantidade de impressões por usuários e possuir ainda as seguintes características:

- a) Possuir interface Web (Browser) ou cliente/servidor, em língua portuguesa;
- b) Monitorar os equipamentos on-line, possibilitando, no mínimo, gerenciar remotamente, via rede TCP/IP, os equipamentos instalados, permitindo efetuar alterações de configuração, checagem do status de impressão e nível dos suprimentos de impressão.
- c) Ser capaz de gerar relatórios identificando o usuário, nome do trabalho impresso, horário de impressão, equipamento onde o trabalho foi impresso, número de páginas, modo de impressão (colorido ou mono), tamanho do papel, impressão simplex ou duplex, e custo para cada trabalho impresso.
- d) O software de bilhetagem deve realizar controle e monitoramento sobre as filas de impressão e possibilitar também a criação de cotas informativas de impressão para usuários ou grupos de usuários.
- e) Deve ser possível estabelecer cotas diferenciadas para impressões monocromáticas e policromáticas.
- f) Deve permitir compartilhamento de cotas entre os usuários de um grupo de usuários e entre as impressoras de um grupo de impressoras.
- g) O software de bilhetagem deve possuir suporte ao envio pré-agendado de relatórios previamente configurados.

A solução deve permitir a geração de relatórios que, além de fornecer informações gerenciais sobre o parque de impressão e a respeito das quantidades, data/horário, valores e nomes dos documentos impressos, também possua a capacidade de filtrar as informações, conforme abaixo:

- I - por local (conforme cadastrado no sistema): setor, departamento, coordenação, bloco, sala, etc;
- II - por equipamento;
- III - por centro de custo;
- IV - por usuário e por grupo de usuários ou setores da organização;
- V - por tamanho de papel;
- VI - por tipo de impressão: monocromática, policromática;
- VII - por modo de impressão: modo econômico, modo normal.

5.5.3. O software deverá ser capaz de implementar a restrição ao uso de cores e force impressão em duplex, por usuário e grupo de usuários.



ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO

5.5.4. O sistema deverá permitir que o AN faça backup e cópia dos dados gerados e armazenados durante a vigência do contrato, estes serão de propriedade do AN, não podendo em hipótese alguma serem utilizados pela CONTRATADA ou por qualquer outro parceiro da mesma.

5.5.5. No intuito de possibilitar auditorias e evitar o desperdício e impressões não relacionadas aos propósitos da Administração, o software de bilhetagem deve armazenar, de forma compactada, as primeiras páginas ou a totalidade destas, de cada documento impresso, associado ao respectivo usuário, possibilitando que eventuais trabalhos particulares possam ser cobrados/descontados financeiramente dos respectivos usuários.

5.5.6. Permitir a ordenação dos relatórios por ordem alfabética de usuários.

5.5.7. Permitir a exportação dos dados para análise em planilha eletrônica compatível com Microsoft Excel e PDF.

5.5.8. Realizar inventário automático dos equipamentos.

5.5.9. Permitir a definição de custos de página impressa por multifuncional, diferenciando custos para impressão em cores ou preto e branco de acordo também com os possíveis formatos A3 e A4.

5.5.10. Permitir bilhetagem do total de páginas impressas no período, contabilizando por impressora, por usuário, por centro de custo e/ou grupo.

5.5.11. Permitir a definição do limite de cotas informativas, por usuário e a geração de relatórios de utilização de cotas.

5.5.12. Permitir o gerenciamento das cotas, ou seja, a programação de depósitos mensais ou anuais nas cotas dos usuários e Centros de Custos, a fim de automatizar a gestão dos limites.

5.5.13. Fornecer histórico de utilização dos consumíveis com vida útil real, por equipamento.

5.5.14. Monitorar automaticamente o suprimento (papel e tonner) das impressoras, gerando alertas de suprimento baixo antes de seu término.

5.5.15. Realizar atualizações, visualizações e alterações remotas nas configurações dos componentes das impressoras e multifuncionais.

5.5.16. Disponibilizar funcionalidade que permita ao gestor a definição de perfis de utilização.

5.5.17. Capturar contadores das impressoras automaticamente.

5.5.18. 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, seja por valor global, por páginas impressas ou por usuários.

5.6. Disposições administrativas:

5.6.1. A CONTRATADA deverá assegurar, durante a vigência do CONTRATO, assistência técnica on-site preventiva e corretiva total dos equipamentos e da solução de gerenciamento.

5.6.2. Os serviços técnicos incluem todas as ações, sejam de manutenção, reposição de peças, instalação e configuração. Ressalta-se também o dever de monitoramento e ação proativa de problemas como: atolamento ou falta de papéis, detectar falta de conectividade da impressora à rede, servidor de bilhetagem ou de impressão, solucionar códigos de erros; substituição proativa de toner.

5.6.3. É da competência da CONTRATADA o remanejamento e alteração da



ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO

localização de equipamentos, ou outras necessárias, com vistas a garantir o correto funcionamento e necessidades da CONTRATANTE.

5.6.4. A reposição de peças que possuem desgaste natural (pelo quantitativo de páginas impressas) deverá ser realizada dentro da vida útil recomendada pelo fabricante de forma proativa, não sendo aceitável aguardar que o equipamento apresente defeitos para posterior substituições.

5.6.5. A CONTRATADA deverá manter os equipamentos e software em pleno funcionamento, conservação e higiene durante a vigência do contrato, de modo a assegurar a correta execução dos serviços ora contratados.

5.6.6. A CONTRATADA será responsável pelo atendimento de campo, diretamente nos locais de uso, quando necessário, a fim de manter os níveis de serviço contratados e prevenir falhas.

5.6.7. As solicitações de serviço serão atendidas mediante registro em sistema informatizado de help desk. O referido sistema terá interface na plataforma web e será provido e mantido pela CONTRATANTE, que providenciará o acesso aos funcionários da empresa CONTRATADA e os treinará para utilização do mesmo.

5.6.8. Os registros executados pelos técnicos da CONTRATADA no sistema deverão compulsoriamente observar os atributos de detalhamento, precisão, expressão da verdade e boas práticas de atualização.

5.6.9. Cada solicitação de serviço terá identificação única, a qual servirá de referência para acompanhamento pelo AN.

5.6.10. As solicitações escaladas para a CONTRATADA, por meio de fila exclusiva, deverão ser resolvidas, dentro dos prazos estabelecidos, com base nas informações disponíveis nas diversas fontes (ex: registros de chamados, base de conhecimento, normas, manuais, Internet), inclusive contatos com os usuários internos, caso necessário.

5.6.11. A prorrogação do tempo de duração de um atendimento somente será possível mediante apresentação, pela CONTRATADA, das justificativas plausíveis, devidamente aceitas pela CONTRATANTE.

5.6.12. Solicitações poderão ser canceladas apenas nas hipóteses previstas pela CONTRATANTE e comunicadas à CONTRATADA.

5.7. Quanto a manutenção preventiva:

5.7.1. Entende-se por manutenção preventiva a execução de ações realizadas periodicamente para evitar paradas e manter o equipamento em condições de trabalho normal, tais como testes de funcionalidades, avaliação de desempenho, análise de logs de operação e limpeza de conectores, placas e sensores. Tais ações serão programadas em comum acordo com a CONTRATANTE, de modo a evitar a indisponibilidade dos equipamentos.

5.7.2. A manutenção preventiva nos equipamentos de impressão, deverá acontecer mensalmente, a partir do 3º (terceiro) mês de execução contratual. Eventuais desgastes, peças danificadas, limpeza e abastecimento dos suprimentos devem ser observados pelo técnico da CONTRATADA, registrados e apresentados por meio de documento no ato do faturamento mensal.

5.7.3. Todos os custos relativos às manutenções, incluindo mão de obra, peças e partes, são responsabilidade da CONTRATADA.

5.7.4. A CONTRATADA poderá, a seu julgamento, manter alocados no local de atendimento técnico presencial um número suficiente de técnicos para o fiel cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos. Para esses, a CONTRATANTE disponibilizará as mínimas condições para o atendimento. A CONTRATADA deverá fornecer as estações de trabalho (microcomputador e



ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO

periféricos) para uso pelos seus técnicos com licenciamento dos softwares que for precisar (inclusive sistema operacional) e se responsabilizar por qualquer ação considerada maliciosa originante dessas estações de trabalho. A CONTRATADA deverá passar para a CONTRATANTE uma conta de administrador local, nessas estações de trabalho, diferente da que ela utiliza para que a CONTRATANTE tenha acesso as estações de trabalho.

5.7.5. Entende-se por início do atendimento técnico presencial o momento em que a solicitação é encaminhada ao técnico da CONTRATADA, por meio do sistema de help desk ou e-mail utilizado pela CONTRATANTE.

5.7.6. O atendimento técnico presencial poderá envolver manutenção preventiva ou corretiva, com a substituição de peças, componentes e materiais, atualizações de firmware e drivers, sem ônus adicional à CONTRATANTE.

5.7.7. Entende-se por manutenção corretiva a série de procedimentos destinados a recolocar os equipamentos em seu perfeito estado de uso, compreendendo, inclusive, substituições de peças, ajustes e reparos necessários, de acordo com os manuais e normas técnicas específicas para os equipamentos.

5.8. Da manutenção corretiva:

5.8.1. Equipamentos que apresentarem defeitos distintos, mas que gerem mais de 5 (cinco) interrupções do serviço no mesmo mês deverão ser substituídos em caráter definitivo.

5.8.2. O equipamento não poderá apresentar o mesmo defeito mais que 2 (duas) vezes seguidas no mesmo dia. Caso isto ocorra, o equipamento deverá ser substituído em caráter definitivo.

5.8.3. Caso não seja possível finalizar o atendimento no prazo estipulado, o equipamento poderá ser substituído por máquina reserva (backup) no prazo de até 2 (duas) horas corridas, contadas no horário de funcionamento do órgão e de prestação dos serviços.

5.8.4. Solicitações de Atendimento Técnico Presencial:

5.8.5. As solicitações de atendimento técnico presencial, poderão partir da Gestão, da Fiscalização Contratual ou da central de Atendimento do AN, as quais serão registradas no sistema informatizado de help desk. A CONTRATADA poderá, a seu julgamento, manter alocados no local de atendimento técnico presencial técnico(s) número suficiente de técnicos para o fiel cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos.

5.8.6. Níveis Mínimos de Serviços:

5.8.7. O descumprimento das métricas estabelecidas implicará na aplicação de multa, na forma de glosa na fatura de pagamento de serviços prestados. O descumprimento de cada um dos itens relacionados importa na aplicação de 0,3% (três décimos por cento), podendo chegar a 1% (um por cento) sobre o total equivalente ao item de composição de preço.

5.8.8. O SLA (Service Level Agreement – Acordo por Nível de Serviço) e as suas respectivas penalidades são detalhados na Tabela a seguir:

Ocorrência	Tempo Máximo de Resolução/Tolerância	Penalidades pelo descumprimento dos requisitos mínimos de execução	Penalidade pela persistência no descumprimento das métricas
------------	--------------------------------------	--	---



ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO

Solicitação de instalação de novos equipamentos	7 (sete) dias corridos a contar da oficialização do pedido	Glosa de 0,5% do valor mensal daquele mês	A persistência no descumprimento das métricas, ultrapassando o TRIPLO do tempo máximo de tolerância (coluna "Tempo Máximo de Resolução –SLA's") implicará na aplicação de multa no valor de 2% para cada uma das métricas definidas na coluna anterior.
Atolamento de Papel	10 minutos a partir da abertura do chamado ou notificação do sistema de monitoramento	Glosa de 0,3% do valor mensal daquele mês, para cada 10 minutos excedentes do tempo previsto	
Instalação de Driver/criação de fila de impressão	30 minutos a partir da abertura do chamado	Glosa de 0,5% do valor mensal daquele mês para cada 10 minutos excedentes do tempo previsto	
Troca de Suprimentos (toner e etc)	10 minutos a partir do alerta no sistema de monitoramento	Glosa de 0,5% do valor mensal daquele mês para cada 10 minutos excedentes do tempo previsto	
Indisponibilidade de qualquer um dos sistemas de controle	1 hora a contar da comunicação ou parada do sistema	Glosa de 1% do valor mensal daquele mês	
Remanejamento de Equipamentos	30 minutos a partir da abertura do chamado	Glosa de 0,5% do valor mensal daquele mês para cada 10 minutos excedentes do tempo previsto	

6. DOS LOCAIS PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. A lista com o quantitativo de equipamentos a serem utilizados, bem como as dependências da Sede e dos demais Órgãos onde o serviço será prestado estão elencados na tabela abaixo:

LOCAIS	ENDEREÇO
---------------	-----------------



ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO

Secretaria de Estado do Turismo (SEDE)	Av. Dom Pedro II, nº 32, Centro, São Luís – MA, CEP: 65010-450
CEPRAMA	R. São Pantaleão, 1212 - Me. Deus, São Luís - MA, CEP: 65015-460

6.2. Horário de prestação dos serviços:

6.2.1. Os equipamentos que realizam o serviço de impressão deverão estar disponíveis 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), durante todo o período de vigência contratual, salvaguardados os casos de interrupções programadas previamente acordadas com a Gestão ou Fiscalização Contratual.

7. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

7.1. Critérios para o recebimento dos serviços a serem contratados:

7.1.1. O objeto do Contrato será recebido provisoriamente pela Fiscalização no prazo de até 15 (quinze) dias corridos contado da comunicação escrita para prestação dos serviços pelo CONTRATADO, e definitivamente por servidor designado por meio de Portaria, no prazo de até 30 (trinta) dias contado da comunicação escrita do CONTRATADO ou do recebimento provisório.

7.1.2. A avaliação da qualidade dos serviços realizados e as justificativas do avaliador.

8. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1. Será designada uma comissão e/ou um representante pela Contratante, para acompanhar e fiscalizar, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados;

8.2. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 120 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.3. O representante da SETUR anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

9. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

9.1. A PROPOSTA apresentada deverá ser acompanhada dos seguintes documentos, declarações e atestados:

a) no mínimo, 01 (um) atestado/declaração de capacidade técnica operacional, expedida por pessoa de direito público ou privado, que comprove ter prestado serviço similar ao objeto desta contratação;

b) Comprovante de inscrição no CNPJ, onde conste atividade econômica compatível com o objeto deste Termo de Referência;

10. DA SUSTENTABILIDADE

10.1. Na prestação dos serviços deverá se considerar e atender as



ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO

recomendações/requisitos/ critérios de sustentabilidade ambiental, no que couber à este objeto, estabelecidos no art. 6º e seus incisos da Instrução Normativa nº 01, de 19/01/2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia de Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - IN /SLTI/MPOG.

11. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. A despesa decorrente do objeto deste Termo de Referência correrá por conta de recursos específicos consignados no Orçamento da Secretaria de Estado do Turismo, informada pela Supervisão Financeira.

12. DO REAJUSTE OU REPACTUAÇÃO DE PREÇOS

12.1. Será admitida a repactuação de preços dos serviços contratados, desde que seja observado:

12.1.1. O interregno mínimo de 01 (um) ano para o primeiro reajuste será contado a partir da data limite para apresentação da proposta.

12.1.2. O presente contrato poderá ser reajustado utilizando-se o Índice Geral de Preços de Mercado (IGP-M) tendo como base a data de apresentação da proposta.

12.1.3. Caso o índice estabelecido acima 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.

12.1.4. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo Índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente.

12.1.5. Fica o CONTRATADO obrigado a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este concorrer.

13. DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

13.1. O prazo de vigência do Contrato Administrativo firmado em decorrência desta licitação será de 08 (oito) meses, contados a partir da data de sua assinatura, condicionada sua eficácia à publicação do seu extrato na imprensa oficial ou ainda, ***sua vigência fica condicionada até que seja disponibilizada Ata de Registro de Preços que atenda o referido objeto, conforme disposto no Despacho nº 87-SALIC/SEAD*** e poderá ser prorrogado, mediante Termo Aditivo, até o limite de 60 (sessenta) meses, com fulcro no art. 105 e 106 da Lei Federal nº 14.133/2021.

13.1.1. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual que objetiva a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, desde que a instrução processual contemple os seguintes requisitos:

a) Demonstração de que os serviços tenham sido prestados regularmente, conforme relatório do órgão;

b) Justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

c) Comprovação de que o valor do Contrato Administrativo permanece economicamente vantajoso para a Administração;

d) Manifestação expressa da CONTRATADA informando o interesse na prorrogação;

e) Comprovação de que a CONTRATADA mantém as condições iniciais de habilitação.

13.1.2. A não prorrogação do prazo de vigência contratual por conveniência da Administração não gerará à CONTRATADA o direito a qualquer espécie de indenização.

13.1.3. O contratado fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nas obras, serviços ou compras, até 25% (vinte e cinco



ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO

por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

14.1. Cumprir com todas as obrigações constantes no Termo de Referência, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.

14.2. Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes neste Termo de Referência, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de garantia ou validade (conforme o caso).

14.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990).

14.4. Comunicar à CONTRATANTE os motivos que impossibilitam o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação, no prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da execução do objeto.

14.5. Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

14.6. Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato, quando for o caso.

14.7. Entregar os equipamentos que compõem a solução dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste Termo de Referência e seus anexos, observando-se as recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação pertinente.

14.8. Responsabilizar-se por quaisquer ônus, despesas, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, de acidentes de trabalho, bem como alimentação, transporte ou outro benefício de qualquer natureza, decorrentes da aquisição de bens e com todos os encargos sociais previstos na legislação vigente e de quaisquer outros em decorrência da sua condição de empregadora.

15. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

15.1. Prestar à CONTRATADA todas as informações solicitadas e necessárias para a execução dos serviços, providenciando as informações para o lançamento no sistema para a execução pela CONTRATADA;

15.2. Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto do presente Contrato;

15.3. Atestar os documentos fiscais pertinentes, quando comprovada a execução efetiva dos serviços, podendo recusar aqueles que não estejam de acordo com os termos deste Contrato;

15.4. Efetuar os pagamentos à CONTRATADA, de acordo com a forma e prazo estabelecidos neste instrumento, observando as normas administrativas e financeiras em vigor;

15.5. Comunicar à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do Contrato;

15.6. Proceder às advertências, multas e demais cominações legais pelo descumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA; e

15.7. Designar um servidor para acompanhar a execução e fiscalização dos serviços, objeto da contratação, nos termos da Lei.

16. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

16.1. Aos licitantes e à Contratada, inclusive pela inexecução total ou parcial das obrigações assumidas, a Administração, observada a gravidade e garantida à prévia defesa, poderá aplicar as seguintes sanções:



ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO

16.1.1. Advertência escrita;

16.1.2. Multa de mora:

a) 0,33% (trinta e três centésimos por cento), ao dia, pelo atraso injustificado na execução do objeto da licitação, incidente sobre o valor do objeto em atraso, desde o segundo até o trigésimo dia; quando, então, incidirá em outras cominações legais, sem prejuízo das demais sanções regulamentares previstas;

b) A partir do trigésimo primeiro dia de atraso injustificado na execução, será aplicada a multa de 0,66% (sessenta e seis centésimos por cento) ao dia, incidente sobre o valor em atraso, não podendo ultrapassar 20% (vinte por cento) do valor do contrato.

16.1.3. Multa compensatória de:

a) 10% (dez por cento) calculada sobre o valor total da contratação, pela recusa de assinar o contrato, no prazo máximo de 5 dias, contados da sua convocação ou pela inexecução total do objeto desta licitação, sem prejuízo das demais sanções regulamentares previstas;

b) 5% (cinco por cento) calculada sobre a parte inadimplente, pela inexecução parcial quanto a execução do objeto, sem prejuízo das demais sanções regulamentares previstas.

16.2. O licitante/contratada que ensejar o retardamento da execução do certame, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantindo o direito prévio da citação e da ampla defesa, ficará impedido de licitar e contratar com a Administração, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade;

16.3. As sanções de advertência, de suspensão temporária do direito de contratar com a Administração e da declaração de inidoneidade para licitar e assinar contrato com a Administração poderão ser aplicadas juntamente com a de multa;

16.4. As multas serão recolhidas no prazo máximo de 15 (quinze) dias contados da Notificação. oficial e poderão, após regular processo administrativo, ser descontadas dos pagamentos eventualmente devidos à CONTRATADA ou cobradas judicialmente;

16.5. Caberá ao Fiscal do Contrato ou, não tendo sido esse designado, o Autor do processo administrativo que gerou o contrato, propor a aplicação das penalidades previstas, mediante relatório circunstanciado, apresentando provas que justifiquem a proposição;

16.6. Após a aplicação de qualquer penalidade prevista neste capítulo, realizar-se à comunicação escrita à CONTRATADA em Diário Oficial (excluídas as penalidades de advertência e multa de mora), constando o fundamento legal;

16.7. O abuso de direito, inclusive mediante comportamento inidôneo, a litigância inspirada pela má-fé e o uso de Recurso meramente protelatório serão motivos para apuração e punição em regular processo, com garantia da ampla defesa e do contraditório.

17. DO PAGAMENTO

17.1. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo não superior a 30 (trinta) dias, mensalmente, contados a partir da efetiva entrega dos produtos e/ou prestação de serviços, com aceitação, mediante apresentação de Nota Fiscal, devidamente atestada, assinada e datada por quem de direito;

17.2. O contratado deverá manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, devendo desmontar tal situação em todos os seus pedidos de pagamentos por meio da seguinte documentação:

17.2.1. Ofício solicitando o pagamento pela execução dos serviços;



ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO

- 17.2.2.** Cópia do Contrato e seus respectivos aditivos, quando houverem;
- 17.2.3.** Ordem de Serviço;
- 17.2.4.** Nota Fiscal / Fatura;
- 17.2.5.** Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ;
- 17.2.6.** Certidão Negativa de Tributos Federais e Dívida Ativa da União, devidamente atualizada;
- 17.2.7.** Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), conforme determina a Lei 12.440 de 7 de julho de 2011;
- 17.2.8.** Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, fornecido pela CEF-Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado (Lei nº 8.036/90);
- 17.2.9.** Certidão de Regularidade com a CAEMA, devidamente atualizado (Decreto nº 21.178/05), caso a CONTRATADA tenha endereço no Estado do Maranhão;
- 17.2.10.** Certidão Negativa de Débito da Fazenda Estadual (CND), devidamente atualizada;
- 17.2.11.** Certidão Negativa de Dívida Ativa da Fazenda Estadual (CNDA), devidamente atualizada;
- 17.2.12.** Certidões Negativas de Débito da Fazenda Municipal, referentes;
- 17.2.13.** ALVARÁ de Funcionamento, atualizado;
- 17.2.14.** CND- Relativa à Atividade Econômica ou Certidão Positiva com Efeito de Negativa; e
- 17.2.15.** Outros que sejam necessários para a realização do certame.
- 17.3.** A Nota Fiscal que for apresentada com erro deverá ser devolvida ao contratado para retificação e reapresentação.

18. DA RESCISÃO CONTRATUAL

- 18.1.** Constituem motivos ensejadores da rescisão do presente contrato, os enumerados nos artigos 137 e 138 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

19. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 19.1.** As especificações são referentes aos serviços a serem verificados de uma forma geral. Indispensavelmente deve ser executado por profissionais habilitados. Em alguns modelos ou marcas, a verificação ou outro serviço preventivo pode diferir da descrição e periodicidade aqui especificadas. Assim, este termo jamais é exaustivo, havendo sempre a possibilidade de exceções, que justificadas, serão prontamente acatadas.
- 19.2.** Possíveis indefinições, omissões, falhas ou incorreções das especificações ora fornecidas não poderão jamais constituir pretexto para a Contratada pretender cobrar "serviços extras" e/ou alterar a composição de preços unitários. Considerar-se-á, a Contratada como especializada na execução dos serviços em questão e que, por conseguinte, deverá ter computado no valor global da sua proposta também as complementações por acaso omitidas nas especificações, mais implícitas e necessárias ao adimplemento do objeto.
- 19.3.** A CONTRATADA garantirá o comportamento moral e profissional de seus empregados, quando estiverem procedendo os serviços, cabendo-lhe responder integral e incondicionalmente por todos os danos e/ou atos ilícitos resultantes de ação ou omissão destes, inclusive por inobservância de ordens e normas da contratante.

São Luís/MA, 10 de outubro de 2024.



ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO

JOÃO MARCOS MORAES

Chefe de Atividade Meio

ID 809602-3

Após análise, **aprovo** este Termo de Referência, considerando que do mesmo constam os elementos capazes de propiciar a avaliação do custo/benefício, para atender às necessidades da Secretaria de Estado do Turismo, conforme § 6º, Art. 46º da Lei nº 14.133/2021.

MARIA DO SOCORRO ARAÚJO

Secretária de Estado do Turismo

ID: 893212-0