



Prefeitura de Goiânia
Agência Municipal do Meio Ambiente
Diretoria Administrativa

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DAS CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação direta, por meio de **dispensa eletrônica**, com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021, a ser realizada no Sistema de Dispensa Eletrônica do **Compras.gov.br**, nos termos da Instrução Normativa SEMAD nº 002/2022, para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de **outsourcing de impressão, cópia e digitalização**, em lote único, para atender às necessidades administrativas e operacionais da Agência Municipal do Meio Ambiente – AMMA.

1.2. O objeto compreende, de forma integrada, a disponibilização de equipamentos, instalação, configuração, manutenção preventiva e corretiva, substituição de peças, fornecimento de papel, toner, suprimentos e demais insumos, logística dos equipamentos, software de gestão de impressão, controle de bilhetagem, suporte técnico, treinamento, assistência técnica e demais serviços necessários ao pleno funcionamento da solução.

1.3. A contratação observará o modelo de cobrança fixa pela disponibilização dos equipamentos e cobrança variável pelas páginas efetivamente impressas/copiadas, conforme os quantitativos estimados neste Termo de Referência.

1.4. Os equipamentos disponibilizados poderão ser novos ou seminovos, desde que estejam em perfeito estado de conservação e funcionamento, sejam compatíveis com as especificações técnicas mínimas exigidas neste Termo de Referência e apresentem desempenho adequado à demanda da AMMA durante toda a vigência contratual.

1.4.1. Para fins deste Termo de Referência, serão aceitos como seminovos apenas equipamentos que não estejam obsoletos, descontinuados ou em estado de desgaste incompatível com a prestação regular dos serviços, devendo atender, cumulativamente, aos seguintes requisitos mínimos:

a) estar em plena condição operacional, sem vícios, defeitos, avarias, adaptações precárias ou sinais de desgaste excessivo;

b) possuir tecnologia compatível com os sistemas, softwares, rede, bilhetagem, segurança e demais funcionalidades exigidas neste Termo de Referência;

c) possuir número de série identificável, permitindo controle, rastreabilidade e fiscalização pela Administração;

d) possuir disponibilidade regular de peças, suprimentos, insumos, toner, cilindros, unidade de imagem e demais componentes necessários à manutenção durante toda a vigência contratual;

e) não ser equipamento fora de linha sem suporte técnico, sem peças de reposição no mercado ou sem condições de manutenção adequada;

f) possuir capacidade de produção, ciclo mensal, velocidade, resolução, memória, conectividade, impressão duplex, digitalização, segurança e demais características técnicas iguais ou superiores às exigidas neste Termo de Referência;

g) ser entregue limpo, revisado, configurado, testado e apto para uso imediato, sem necessidade de reparos prévios pela Administração;

h) ser substituído, sem ônus adicional para a AMMA, caso apresente falhas recorrentes, desempenho insatisfatório, incompatibilidade técnica, indisponibilidade de peças ou qualquer condição que comprometa a continuidade dos serviços.

1.4.2. Não serão aceitos equipamentos antigos, obsoletos, descontinuados, remanufaturados de forma precária, sem suporte técnico, sem peças de reposição disponíveis, com histórico de falhas recorrentes, com aparência ou funcionamento incompatíveis com o uso institucional, ou que não atendam integralmente às especificações técnicas previstas neste Termo de Referência.

1.4.3. A aceitação dos equipamentos ficará condicionada à verificação pela fiscalização contratual, que poderá rejeitar, no todo ou em parte, os equipamentos entregues em desacordo com as exigências deste Termo de Referência, devendo a contratada substituí-los no prazo máximo previsto no instrumento contratual, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

1.4.4. A disponibilização de equipamentos seminovos não afastará a responsabilidade integral da contratada pela manutenção preventiva e corretiva, fornecimento de peças, insumos e suprimentos, substituição de equipamentos

defeituosos, garantia de funcionamento, cumprimento dos níveis mínimos de serviço e continuidade da solução contratada.

1.5. A contratação será realizada em **lote único**, composto pelos itens abaixo, os quais constituem componentes referenciais para formação do preço global da proposta, não implicando adjudicação separada por item:

Item	Descrição	Quantidade estimada	Unidade de referência
1	Disponibilização de impressora/multifuncional monocromática A4	09	equipamento/mês
2	Disponibilização de impressora/multifuncional policromática A4	01	equipamento/mês
3	Cópia/impressão de página A4 monocromática, com fornecimento de papel	18.000	páginas/mês
4	Cópia/impressão de página A4 policromática, com fornecimento de papel	1.000	páginas/mês

1.6. A proposta deverá contemplar a integralidade dos itens que compõem o lote único, incluindo todos os custos diretos e indiretos necessários à execução do objeto, tais como equipamentos, instalação, configuração, manutenção, assistência técnica, peças, papel, toner, suprimentos, software, licenças, bilhetagem, suporte técnico, transporte, logística, treinamento, tributos, encargos e demais despesas necessárias à perfeita execução contratual.

1.7. Não serão admitidas propostas parciais ou limitadas a apenas parte dos itens que compõem o lote único, sob pena de desclassificação, tendo em vista a natureza integrada e interdependente da solução pretendida.

1.8. A solução deverá atender às unidades administrativas da AMMA, conforme endereços e locais de instalação indicados neste Termo de Referência, podendo a distribuição dos equipamentos ser ajustada pela Administração, conforme a necessidade do serviço, sem alteração da natureza do objeto.

2. DOS LOCAIS DE INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

2.1. Os equipamentos deverão ser instalados nas unidades da AMMA indicadas pela Administração, observados, inicialmente, os seguintes locais:

Órgão/Unidade	Endereço	E-mail
AMMA	Rua 75, nº 137, Edifício Monte Líbano, Setor Central, Goiânia-GO, CEP 74.055-110	compras.amma@gmail.com
AMMA / Jardim Botânico	Alameda do Contorno, 1128-1222, Jardim Santo Antônio, Goiânia-GO, CEP 74.853-120	compras.amma@gmail.com
AMMA / Gerência de Monitoramento	Núcleo Sócio Ambiental do PUAMA, Residencial Celina Park, Goiânia-GO, CEP 74.363-010	compras.amma@gmail.com
AMMA / Garagem Operacional	Rua 22, nº 250, Jardim Goiás, Goiânia-GO, CEP 74.805-090	compras.amma@gmail.com

2.2. A Administração poderá alterar a distribuição interna dos equipamentos, conforme a necessidade das unidades, sem que isso implique alteração do objeto ou acréscimo de custos, desde que mantidos os quantitativos contratados.

3. DA FUNDAMENTAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

3.1. A presente contratação tem por finalidade assegurar a continuidade dos serviços de impressão, cópia e digitalização utilizados pelas unidades administrativas e operacionais da AMMA.

3.2. Os serviços eram prestados por meio do Contrato nº 007/2020, cuja vigência findou-se em 17/05/2026. O referido ajuste já foi prorrogado de forma excepcional, com fundamento no art. 57, § 4º, da Lei nº 8.666/1993, razão pela qual não é juridicamente possível nova prorrogação, impondo-se a presente contratação para evitar risco de descontinuidade desses serviços.

3.3. Encontra-se em tramitação processo licitatório centralizado destinado ao atendimento da Prefeitura de Goiânia. Contudo, a contratação centralizada não será concluída em tempo hábil, especialmente diante da proximidade do encerramento do contrato atualmente vigente, o que justifica a adoção de providência própria pela AMMA.

3.4. Os serviços de impressão, cópia e digitalização são indispensáveis ao funcionamento regular da Autarquia, uma vez que dão suporte à instrução de processos administrativos, comunicações internas e externas, expedientes oficiais, atendimento ao público, fiscalização, gestão contratual, recursos humanos, finanças e demais rotinas institucionais.

3.5. A ausência desses serviços poderá comprometer a continuidade das atividades administrativas, gerar prejuízos à tramitação processual, dificultar o atendimento às unidades internas e externas e afetar a eficiência administrativa da AMMA.

3.6. A contratação de empresa especializada em outsourcing de impressão revela-se a solução mais adequada, pois proporciona maior eficiência operacional, padronização dos equipamentos, controle de custos, previsibilidade orçamentária, suporte técnico especializado, manutenção preventiva e corretiva, fornecimento contínuo de insumos e cumprimento de níveis mínimos de serviço.

3.7. A internalização dos serviços, mediante aquisição de equipamentos próprios, demandaria investimentos iniciais elevados, formação e gestão de estoque de suprimentos, aquisição de peças, contratação de manutenção e

controle individualizado dos equipamentos, o que se mostra menos vantajoso sob os aspectos econômico, operacional e administrativo.

3.8. O valor estimado da contratação é de **R\$ 57.489,96**, correspondente ao custo anual estimado dos equipamentos e serviços de impressão/cópia, enquadrando-se, em tese, na hipótese de dispensa de licitação em razão do valor, nos termos do art. 75, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021, observados os limites legais vigentes e a regular instrução processual.

4. DO ENQUADRAMENTO LEGAL E DA DISPENSA ELETRÔNICA

4.1. A contratação será processada por meio de **dispensa eletrônica**, com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021.

4.2. O procedimento deverá ser realizado no Sistema de Dispensa Eletrônica do **Compras.gov.br**, nos termos da Instrução Normativa SEMAD nº 002/2022, que dispõe sobre a dispensa de licitação, na forma eletrônica, no âmbito da Administração Pública Municipal direta, autárquica e fundacional.

4.3. A IN nº 002/2022/SEMAD estabelece que a dispensa eletrônica será utilizada para contratação de bens e serviços no limite do art. 75, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021, devendo ser utilizado o Sistema de Dispensa Eletrônica integrante do Compras.gov.br.

4.4. O procedimento deverá observar a divulgação no Compras.gov.br e no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP, bem como as regras de envio de propostas, lances, julgamento, habilitação e demais etapas previstas na norma aplicável.

5. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

5.1. A solução pretendida consiste na contratação de empresa especializada para prestação de serviços de outsourcing de impressão, cópia e digitalização, com fornecimento de equipamentos, instalação, configuração, manutenção preventiva e corretiva, reposição de peças, fornecimento de papel, toners, suprimentos e demais insumos necessários à execução dos serviços.

5.2. A contratada deverá disponibilizar os equipamentos de acordo com os quantitativos e especificações constantes deste Termo de Referência, garantindo a plena operacionalidade da solução durante toda a vigência contratual.

5.3. A solução deverá abranger, no mínimo:

- a) disponibilização dos equipamentos em regime de prestação de serviços;
- b) instalação, configuração e operacionalização inicial dos equipamentos;
- c) assistência técnica e suporte operacional;
- d) manutenção preventiva e corretiva;
- e) substituição de peças, componentes e equipamentos defeituosos;
- f) fornecimento de toner, papel, suprimentos e demais insumos necessários;
- g) software de gerenciamento de impressão e controle de bilhetagem;
- h) controle de consumo e medição dos serviços executados;
- i) treinamento dos usuários indicados pela Administração;
- j) destinação ambientalmente adequada dos resíduos gerados;
- k) atendimento aos níveis mínimos de serviço previstos neste instrumento.

5.4. A digitalização de documentos não será computada para fins de cobrança por página, devendo estar compreendida no custo da solução contratada.

6. DA FORMA E DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

6.1. A seleção do fornecedor será realizada por meio de **dispensa eletrônica**, no Sistema de Dispensa Eletrônica do **Compras.gov.br**, com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021, observadas as disposições da Instrução Normativa SEMAD nº 002/2022.

6.2. O critério de julgamento será o de **menor preço global do lote único**, considerando o valor total estimado para a execução do objeto durante o período de vigência contratual.

6.3. A adjudicação será realizada por **lote único**, tendo em vista que o objeto consiste em solução integrada de outsourcing de impressão, cópia e digitalização, compreendendo, de forma conjunta e interdependente, a disponibilização de equipamentos, instalação, configuração, manutenção preventiva e corretiva, assistência técnica, substituição de peças, fornecimento de papel, toner, suprimentos, software de gerenciamento, controle de bilhetagem e suporte técnico.

6.4. A contratação por lote único justifica-se pela necessidade de preservar a padronização dos equipamentos, a compatibilidade do sistema de bilhetagem, a continuidade dos serviços, a adequada gestão dos chamados técnicos, o controle de consumo e a responsabilização integral da futura contratada pela execução da solução.

6.5. A proposta deverá contemplar a totalidade dos itens que compõem o lote único, não sendo admitida proposta parcial ou restrita a apenas parte do objeto, sob pena de desclassificação.

6.6. Para fins de julgamento, será considerado o valor global da proposta, correspondente à soma dos valores ofertados para todos os componentes do lote único, observada a vigência contratual prevista neste Termo de Referência.

6.7. Os valores unitários constantes da proposta vencedora servirão como referência para fins de medição, faturamento, controle da execução contratual, eventual aplicação de glosas e demais providências relacionadas à gestão do contrato, sem prejuízo de que a seleção ocorra pelo menor preço global do lote único.

6.8. Encerrada a etapa de lances, será verificada a conformidade da proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto, à compatibilidade dos preços ofertados e ao atendimento das condições estabelecidas neste Termo de Referência.

6.9. A empresa classificada provisoriamente em primeiro lugar deverá comprovar o atendimento aos requisitos de habilitação jurídica, regularidade fiscal, social e trabalhista, qualificação econômico-financeira e qualificação técnica, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021, da Instrução Normativa SEMAD nº 002/2022 e das condições previstas neste Termo de Referência.

6.10. Habilitação jurídica

6.10.1. O fornecedor participante deverá apresentar documentação comprobatória de sua regular constituição jurídica, conforme sua natureza empresarial, compreendendo, quando aplicável:

- a) registro comercial, no caso de empresário individual;
- b) Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI, no caso de Microempreendedor Individual – MEI;
- c) ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, acompanhado dos documentos de eleição ou designação de seus administradores, quando for o caso;
- d) inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas, no caso de sociedade simples;
- e) decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País;
- f) alterações contratuais ou consolidação vigente, quando aplicável.

6.11. Regularidade fiscal, social e trabalhista

6.11.1. O fornecedor participante deverá comprovar sua regularidade fiscal, social e trabalhista mediante apresentação, no que couber, dos seguintes documentos:

- a) prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ;
- b) prova de regularidade perante a Fazenda Nacional, inclusive quanto aos créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União;
- c) prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS;
- d) prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa;
- e) prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- f) prova de regularidade com a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou sede da licitante, bem como junto ao Município de Goiânia/GO, quando aplicável.

6.12. Qualificação econômico-financeira

6.12.1. O fornecedor participante deverá apresentar **certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial**, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou documento equivalente, conforme o caso.

6.13. Qualificação técnica

6.13.1. Para fins de qualificação técnica, o fornecedor participante deverá apresentar **atestado(s) de capacidade técnica**, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) já haver prestado serviço pertinente e compatível com o objeto da presente contratação.

6.13.2. O(s) atestado(s) deverá(ão) demonstrar experiência na prestação de serviços de outsourcing de impressão, cópia e/ou digitalização, com fornecimento de equipamentos, manutenção, suprimentos, suporte técnico e, quando aplicável, controle de bilhetagem.

6.13.3. A exigência de qualificação técnica tem por finalidade assegurar que a futura contratada possua experiência mínima e capacidade operacional compatível com a execução do objeto, sem restringir indevidamente a competitividade do procedimento.

7. DO NÃO PARCELAMENTO DO OBJETO

7.1. A contratação será realizada em **lote único**, sem parcelamento do objeto, considerando a natureza integrada e interdependente da solução pretendida.

7.2. Embora o objeto contemple diferentes componentes de custo, tais como disponibilização de equipamentos, páginas impressas, fornecimento de papel, toner, suprimentos, manutenção, suporte técnico, software de gerenciamento e controle de bilhetagem, tais elementos não constituem objetos autônomos, mas partes integrantes de uma única solução de outsourcing de impressão.

7.3. O parcelamento do objeto poderia ocasionar a contratação de fornecedores distintos para partes da mesma solução, dificultando a gestão contratual, a responsabilização pela manutenção dos equipamentos, a reposição de insumos, o controle de bilhetagem, a apuração das páginas efetivamente impressas e a garantia de continuidade dos serviços.

7.4. A execução integrada por uma única contratada permite maior padronização dos equipamentos, compatibilidade entre hardware e software, melhor controle de consumo, redução de riscos operacionais, celeridade no atendimento técnico e responsabilização integral da empresa contratada pela disponibilidade e adequado funcionamento da solução.

7.5. Dessa forma, o não parcelamento mostra-se técnica e economicamente justificado, por assegurar maior eficiência administrativa, economicidade, continuidade dos serviços, rastreabilidade da execução contratual e mitigação dos riscos de interrupção das atividades administrativas da AMMA.

8. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

8.1. A contratada deverá disponibilizar equipamentos compatíveis com a demanda estimada, compreendendo, no mínimo:

- a) impressoras/multifuncionais monocromáticas A4;
- b) impressoras/multifuncionais policromáticas A4;
- c) serviços de impressão e cópia monocromática, com fornecimento de papel;
- d) serviços de impressão e cópia policromática, com fornecimento de papel;
- e) instalação, configuração e operacionalização dos equipamentos;
- f) manutenção preventiva e corretiva;
- g) substituição de peças, componentes e equipamentos;
- h) fornecimento de toner, papel, suprimentos e demais insumos;
- i) suporte técnico;
- j) sistema de gerenciamento e controle de bilhetagem;
- k) atendimento aos níveis mínimos de serviço.

8.2. A contratada deverá garantir a disponibilidade dos equipamentos e a regularidade no fornecimento dos insumos necessários à execução dos serviços, evitando interrupções que prejudiquem as atividades da AMMA.

8.3. Os equipamentos deverão estar em adequado estado de funcionamento, possuir capacidade compatível com a demanda estimada e atender às especificações técnicas mínimas definidas neste Termo de Referência.

8.4. A contratação deverá observar critérios de sustentabilidade, especialmente quanto ao uso racional de papel, eficiência energética dos equipamentos, logística reversa e destinação ambientalmente adequada de toners, cartuchos, peças substituídas e demais resíduos provenientes da execução contratual.

8.5. A contratada deverá responsabilizar-se integralmente pelo fornecimento, instalação, desinstalação, transporte, manutenção, substituição, atualização e adequado funcionamento dos equipamentos disponibilizados.

9. DAS GARANTIAS DOS SERVIÇOS E EQUIPAMENTOS

9.1. Todos os serviços e equipamentos disponibilizados deverão possuir garantia integral durante todo o período de vigência contratual.

9.2. A garantia deverá abranger a operação dos equipamentos, sua manutenção, atualização e/ou substituição sempre que houver defeitos, falhas, revisões, obsolescência tecnológica ou descontinuidade de produção por parte do fabricante.

9.3. Todos os custos referentes à prestação da garantia correrão por conta da contratada, sem ônus adicional para a contratante.

9.4. A garantia contra defeitos de fabricação, instalação ou prestação dos serviços assegurará, sem qualquer custo adicional à Administração, a substituição, reparo ou correção necessária ao perfeito funcionamento da solução.

9.5. Fica assegurado à AMMA o direito de rejeitar equipamentos, serviços, insumos ou instalações que estejam em desacordo com as especificações e condições deste Termo de Referência.

9.6. Caso seja constatado que os equipamentos entregues não atendem às características e especificações exigidas, a contratada deverá substituí-los por outros compatíveis, sem ônus adicional para a Administração, no prazo máximo de 10 dias corridos, contados da comunicação formal da contratante.

10. DA GARANTIA CONTRATUAL

10.1. Não será exigida da contratada a prestação de garantia contratual, nos termos do art. 96 da Lei Federal nº 14.133/2021, o qual confere à Administração a faculdade de exigir ou dispensar tal garantia, conforme a natureza, a complexidade, os riscos envolvidos e o valor da contratação.

10.2. No presente caso, considerando tratar-se de contratação direta em razão do valor, bem como a natureza do objeto, o valor estimado, a forma de execução dos serviços e os mecanismos de acompanhamento e fiscalização contratual previstos neste Termo de Referência, entende-se que a exigência de garantia contratual não se mostra necessária, adequada ou proporcional.

10.3. A dispensa da garantia contratual não afasta a responsabilidade da contratada pelo fiel cumprimento das obrigações assumidas, nem impede a aplicação das sanções administrativas cabíveis em caso de inexecução total ou parcial do ajuste, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021 e demais disposições contratuais aplicáveis.

11. DA PROPOSTA COMERCIAL

11.1. O fornecedor interessado deverá apresentar proposta comercial contemplando a totalidade do lote único, com indicação do valor mensal e anual da solução, bem como dos valores unitários correspondentes aos componentes que integram a formação do preço.

11.2. A proposta deverá discriminar, no mínimo:

- a) valor mensal pela disponibilização das impressoras/multifuncionais monocromáticas A4;
- b) valor mensal pela disponibilização das impressoras/multifuncionais policromáticas A4;
- c) valor unitário por página monocromática A4, com fornecimento de papel;
- d) valor unitário por página policromática A4, com fornecimento de papel;
- e) valor mensal total;
- f) valor global anual da contratação.

11.3. Os valores unitários indicados na proposta servirão para fins de medição, controle da execução, pagamento mensal, aplicação de eventuais glosas, acréscimos ou supressões permitidos em lei, sem prejuízo de que o julgamento da dispensa eletrônica ocorra pelo **menor preço global do lote único**.

11.4. Serão desclassificadas as propostas que:

- a) não contemplarem a integralidade do objeto;
 - b) apresentarem valores inexequíveis;
 - c) estiverem em desacordo com as especificações técnicas deste Termo de Referência;
 - d) condicionarem a execução de parte da solução à contratação complementar não prevista;
 - e) apresentarem proposta parcial para apenas alguns itens do lote único.
-

12. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. A contratada deverá executar os serviços de forma contínua, eficiente e compatível com as necessidades da AMMA.

12.2. A contratada deverá instalar, configurar e disponibilizar os equipamentos nos locais indicados pela Administração, assegurando o pleno funcionamento da solução.

12.3. A contratada deverá manter os equipamentos providos de papel, toner, peças, suprimentos e acessórios necessários ao funcionamento regular dos serviços.

12.4. A contratada deverá realizar manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos, sempre que necessário, sem ônus adicional para a contratante.

12.5. A contratada deverá disponibilizar sistema informatizado de registro e acompanhamento de chamados técnicos e solicitação de insumos, permitindo o controle e a rastreabilidade dos atendimentos.

12.6. O prazo máximo para atendimento presencial, após abertura de chamado técnico ou solicitação de suprimento, será de até 4 horas úteis.

12.7. O prazo máximo para substituição de peças avariadas, correções de software ou reparos técnicos será de até 24 horas, contadas da abertura do chamado.

12.8. Caso o equipamento não possa ser reparado no prazo estabelecido, deverá ser substituído por outro com configuração igual ou superior, sem ônus adicional para a contratante.

12.9. Nenhum chamado técnico poderá permanecer sem solução após decorridos 3 dias úteis de sua abertura, salvo justificativa formal aceita pela fiscalização contratual.

12.10. Para todo atendimento técnico deverá ser elaborado relatório correspondente, contendo, no mínimo, data e horário do atendimento, defeito identificado, providências adotadas, peças substituídas, identificação do técnico e assinatura do responsável pelo acompanhamento no local.

13. DA MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA

13.1. A manutenção preventiva deverá ser realizada de acordo com as recomendações do fabricante e conforme calendário ajustado entre as partes.

13.2. A manutenção preventiva deverá contemplar, no mínimo:

- a) limpeza externa e interna dos equipamentos;
- b) verificação do caminho do papel;
- c) limpeza de rolos, cartuchos e componentes internos;
- d) lubrificação e regulação;
- e) substituição de peças que atingirem o final da vida útil;
- f) testes de funcionamento.

13.3. A manutenção corretiva deverá ser realizada sempre que houver falha, defeito, mau funcionamento, desgaste ou quebra de peças.

13.4. A manutenção deverá ser realizada preferencialmente no local de instalação do equipamento.

13.5. Quando houver necessidade de remoção do equipamento para laboratório da contratada, esta deverá deixar equipamento substituto com configuração igual ou superior, sem ônus adicional para a AMMA.

13.6. Em caso de manutenções repetitivas, o equipamento deverá ser substituído definitivamente por outro de configuração igual ou superior, especialmente quando houver:

- a) três ou mais manutenções em menos de 30 dias corridos;
- b) quatro ou mais manutenções em menos de 90 dias corridos;
- c) seis ou mais manutenções durante o período contratual.

14. DOS CONSUMÍVEIS, INSUMOS E LOGÍSTICA REVERSA

14.1. A contratada será responsável pelo fornecimento de todos os consumíveis, insumos, peças, acessórios, papel, toner, cilindros, reveladores, fusores, rolos e demais materiais necessários à execução dos serviços.

14.2. Os consumíveis, peças e acessórios deverão ser novos, originais ou compatíveis de qualidade comprovada, desde que não comprometam a qualidade da impressão, a vida útil dos equipamentos ou a continuidade dos serviços.

14.3. A contratada deverá manter estoque suficiente de insumos para evitar interrupções na prestação dos serviços.

14.4. O fornecimento de papéis, bobinas, cartuchos e toner, serão promovidos pela contratada, que deverá fornecer mensalmente e sempre que solicitada, respeitando a cota de impressão contratada.

14.5. Os suprimentos deverão ser entregues no almoxarifado que a contratante indicar. No caso de entrega mensal a contratada deverá disponibilizar a quantidade total de papel e toner utilizados no mês anterior.

14.6. A contratada será responsável pelo recolhimento e destinação ambientalmente adequada dos resíduos provenientes da execução contratual, incluindo cartuchos, toners, embalagens, peças substituídas e demais resíduos.

14.7. A logística reversa será de responsabilidade da contratada, observada a legislação ambiental aplicável, especialmente a Política Nacional de Resíduos Sólidos.

15. DOS REQUISITOS AMBIENTAIS E DE SUSTENTABILIDADE

15.1. A contratada deverá adotar práticas sustentáveis na execução dos serviços, especialmente quanto ao uso racional de papel, eficiência energética dos equipamentos e destinação ambientalmente adequada dos resíduos.

15.2. Os equipamentos deverão possuir recursos de economia de energia, modo de suspensão ou desligamento automático, quando disponíveis.

15.3. A contratada deverá promover o recolhimento e a destinação ambientalmente adequada de cartuchos, toners, embalagens, peças substituídas e demais resíduos provenientes da execução contratual.

15.4. A contratada deverá comprovar, quando solicitada, que o descarte dos materiais potencialmente poluidores está sendo realizado de forma ambientalmente adequada.

15.5. Deverão ser observadas, no que couber, as normas ambientais aplicáveis, incluindo a Política Nacional de Resíduos Sólidos e as normas municipais de sustentabilidade.

16. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

16.1. REQUISITOS DOS SOFTWARES DE GERENCIAMENTO E CONTABILIZAÇÃO

16.1.1. FUNCIONALIDADES DE GESTÃO DE IMPRESSÃO

16.1.1.1. A prestação do serviço de Gestão de Impressão prevê o fornecimento, implantação e utilização, pela CONTRATADA, de sistemas informatizados.

16.1.1.2. O sistema deverá ser totalmente compatível com os hardwares e softwares existentes da CONTRATANTE, operar em rede via Web, Intranet, devendo ter sua interface de acesso compatível com os navegadores Google Chrome ou Microsoft Edge, sem que isso possa causar redução na qualidade ou aumento de custo para a CONTRATADA.

16.1.1.3. No ato da instalação dos equipamentos, a empresa Contratada entregará à CONTRATANTE um software de gerenciamento de impressões e cópias para as impressoras e equipamentos multifuncionais devidamente licenciados. Este software deverá ser instalado em um servidor a ser fornecido pela empresa CONTRATADA que ficará nas dependências da CONTRATANTE e funcionará como servidor de impressão e gerenciamento de impressões e manutenções. Todas as licenças de utilização deste software, incluindo o sistema operacional, serão fornecidas pela empresa Contratada e serão utilizadas somente para este fim.

16.1.1.4. Monitorar os equipamentos online em rede via TCP/IP, possibilitando, no mínimo:

16.1.1.4.1. Gerenciar remotamente os equipamentos instalados.

16.1.1.4.2. Permitir verificar o status de impressão.

16.1.1.4.3. Nível dos suprimentos de impressão.

16.1.1.4.4. Visualizar os modelos dos equipamentos.

16.1.1.4.5. Visualizar o endereço MAC dos equipamentos.

16.1.1.4.6. Visualizar o número de série dos equipamentos.

16.1.1.4.7. Efetuar atualizações nos equipamentos.

16.1.1.4.8. Efetuar alterações nas configurações dos equipamentos.

16.1.1.4.9. Efetuar inventário dos equipamentos.

16.1.1.4.10. Permitir a exportação de dados e relatórios para análise.

16.1.1.4.11. O sistema deverá possuir registro em log, exportável, das alterações e cadastros realizados em qualquer módulo do mesmo.

16.1.1.4.12. Emitir alertas, em tempo real, quando os equipamentos apresentarem baixo nível de suprimentos, permitindo, assim, a ação proativa da contratada para evitar a interrupção dos serviços prestados.

16.1.1.5. Deverá vir acompanhado pelas licenças de uso e acesso, sem ônus para a contratante.

16.1.1.6. Os relatórios deverão abranger periodicidade variável de até 01 (um) ano, independentemente da localização do equipamento utilizado pelo usuário.

16.1.1.7. O software possuirá a função de autenticação dos usuários compatível com o Microsoft Active Directory.

16.1.1.8. O software deverá fazer a comunicação e confirmação das impressões, a fim de contabilizar o que realmente foi impresso em todo e qualquer equipamento, fazendo a validação job a job da bilhetagem física, lógica e descartando as páginas impressas em branco.

16.1.1.9. No caso das multifuncionais, o software deverá ser instalado e embarcado nos equipamentos para não depender de hardwares externos aos dispositivos, permitindo a impressão segura e a liberação de jobs pelo painel do equipamento.

16.2. REQUISITOS COMUNS ÀS IMPRESSORAS MULTIFUNCIONAIS

16.2.1. Todos os equipamentos multifuncionais devem realizar as funções de impressora, copiadora e digitalizadora.

16.2.2. Todos os equipamentos devem ser compatíveis com os sistemas operacionais Microsoft Windows 7, 8, 8.1, 10, 11, Linux e Mac OS.

16.2.3. Todos os equipamentos devem suportar a função duplex de forma automática, para qualquer uma de suas funções, cópia, digitalização e impressão.

16.2.4. Para um melhor controle e gerenciamento do serviço de outsourcing de impressão, as impressoras fornecidas para esta prestação do serviço deverão possuir o mesmo modelo, de acordo com o equipamento/tipo,

padronizando-se assim a instalação nas estações de trabalho, gerenciamento de suprimento de toner e unidade de imagem.

16.2.5. Deve possuir interface Ethernet e USB.

16.2.6. O equipamento deve suportar o recurso de embarque compatível com o sistema de bilhetagem, recurso que permitirá a monitoria integral das páginas produzidas pelo equipamento em qualquer uma de suas funções.

16.2.7. Através do recurso de embarque, o equipamento deve permitir a instalação de aplicativos em seu sistema, que permitirão a impressão segura e a liberação de jobs pelo painel do equipamento, não dependendo de hardwares externos aos dispositivos para tal liberação.

16.3. REQUISITOS COMUNS DE CÓPIA E DIGITALIZAÇÃO

16.3.1. O equipamento deve permitir a digitalização a partir da mesa de vidro e através de alimentador automático de documentos, ADF.

16.3.2. Digitalizar nos formatos PDF, JPEG PDF, PDF pesquisáveis, JPG ou JPEG.

16.3.3. Permitir o envio de digitalização para e-mail, diretório de rede, SMB/FTP, estação de trabalho e dispositivo externo, USB.

16.3.4. Deve permitir digitalização personalizada, para geração de documentos multipáginas em um único arquivo.

16.3.5. Permitir acesso à cópia de documentos apenas aos usuários autenticados via PIN/senha, controladas por diretório LDAP ou AD.

16.3.6. Garantir a redução ou ampliação de cópias.

16.3.7. Permitir a exclusão de páginas em branco.

17. FUNCIONALIDADES DO SISTEMA DE BILHETAGEM

17.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar um software de controle de bilhetagem que esteja na sua última versão e operar em ambiente Linux ou Microsoft Windows Server 2019, ou superior, para a plataforma Server, e em ambiente Microsoft Windows 10/11 64 bits, para a contabilização de todos os documentos impressos, com arquivo de log.

17.2. O software deverá gerenciar, controlar, monitorar, contar, cotar, restringir e comunicar a impressão em estações Windows ou Linux ao longo de sua rede.

17.3. O software deve operar internamente na própria rede da AMMA ou em ambiente tecnológico indicado pela Administração, observadas as diretrizes técnicas da Secretaria Municipal de Inovação, Ciência e Tecnologia, não exigindo nenhuma mudança na infraestrutura existente.

17.3.1. Deverá ser instalado em ambiente de virtualização.

17.3.2. Caso não seja possível a instalação neste ambiente, por incompatibilidade do software de bilhetagem ou dificuldade interna da Agência, a contratada deverá fornecer todo o servidor, hardware, necessário.

17.3.3. Possuir versão Client a ser instalada nas estações de trabalho.

17.3.4. Os dados deverão residir em ambiente de Banco de Dados Relacional desenvolvido com qualquer software que venha a ser fornecido na prestação do serviço, desde que acompanhado pelas licenças de uso.

17.3.5. Utilizar, além do uso dos protocolos citados anteriormente, método para captura de informações sobre os trabalhos de impressão diretamente do servidor de impressão da rede ou das estações de trabalho.

17.3.6. Utilizar, além dos métodos citados anteriormente, método que possibilite a captura das informações sobre os trabalhos de impressão, bilhetagem, em ambientes onde não exista servidor de impressão.

17.3.7. O software de bilhetagem deverá possibilitar a instalação em ambientes com ou sem servidor de impressão e permitir a exportação de dados e relatórios para análise.

17.3.8. Permitir a definição de custos de página impressa por impressoras e multifuncionais, diferenciando custos para impressão em cores e em preto e branco.

17.3.9. Permitir a definição de centros de custo para usuários e a geração de relatórios a partir dos mesmos. Permitir identificar a localização dos equipamentos nos relatórios.

17.3.10. Preservar em banco de dados as informações que permitam o rastreamento de impressões realizadas por um determinado usuário, setor, impressora ou multifuncional, dentro de um determinado período ou data.

17.3.11. Deverá vir acompanhado pelas licenças de uso e acesso, sem ônus para a contratante. Deverão ser contabilizadas apenas as páginas efetivamente copiadas/impressas.

17.3.12. O software deverá possuir integração/autenticação com serviço de diretório Microsoft Active Directory.

17.3.13. Deve possuir controle e monitoramento da fila de impressão, possibilitando a criação de contas de impressão para usuários ou grupos de usuários.

17.3.14. Deve permitir a utilização de recurso de pull printing, find me ou follow me, possibilitando que o trabalho de impressão fique retido e possa ser liberado apenas após o fornecimento de credenciais no equipamento.

17.3.15. Deve contabilizar trabalhos gerados e enviados diretamente da impressora, como impressão via dispositivo USB ou a partir da função copiadora dos equipamentos.

17.3.16. É esperado que a diferença entre os contadores lógicos do sistema e os físicos retirados nos equipamentos não possua diferença superior a 5%. Caso isto ocorra, para fins financeiros, serão considerados os contadores físicos.

17.3.17. O software 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 os filtros:

17.3.17.1. Usuário que realizou a impressão.

17.3.17.2. Grupo de usuário que realizou a impressão, cópia ou impressão.

17.3.17.3. Equipamento utilizado, não importando se a mesma estiver ligada diretamente na estação de trabalho via interface USB, ligada a um servidor de dados, ligada a servidor de impressão ou conectada diretamente na estação de trabalho via rede TCP/IP.

17.3.17.4. Característica da impressão, simplex/duplex, monocromático-colorida, A4/A3.

17.3.17.5. Aplicativo que originou a impressão; endereço IP e nome da estação de trabalho que originou o serviço de impressão.

17.3.17.6. Emitir alertas em tempo real com relação a todos os suprimentos necessários ao funcionamento dos equipamentos, exceto papel, com possível aplicação de filtros.

17.3.17.7. Por cor e tipo de papel.

18. EQUIPAMENTOS

18.1. Item 01 – Multifuncional Monocromático A4 – 09 unidades

Especificação exigida:

Tecnologia de Impressão Laser ou LED monocromática.

Digitalização colorida, cópia, envia fax, digitalização em rede, impressão.

Equipamento novo ou seminovo, desde que em perfeito estado de conservação e funcionamento, não obsoleto, não descontinuado, com disponibilidade de peças, suprimentos e suporte técnico, compatível com todas as especificações técnicas mínimas exigidas neste Termo de Referência e apto a atender à demanda da AMMA durante toda a vigência contratual.

Velocidade mínima de impressão em preto: 40 ppm.

Resolução da impressão: mínimo até 1200 x 1200 dpi.

Impressão duplex: sim.

Interfaces padrão: USB 2.0, Ethernet 10/100/1000 Gigabit.

Ciclo de trabalho mensal mínimo: 50.000 páginas.

Memória padrão: 512 MB.

Tempo de impressão da primeira página: 8 segundos.

Processador: 600 MHz.

Tipos de mídia: formato A5 até A4, timbrado, comum, reciclado, transparências, envelopes e etiquetas.

Capacidade da bandeja de papel: 250 folhas.

Capacidade da bandeja manual: 50 folhas.

Gramatura do papel: bandeja principal 75 g/m²; bandeja manual até 160 g/m².

Alimentador automático: originais em frente e verso com capacidade para alimentar no mínimo 50 folhas.

Métodos de impressão em rede: LPR/LPD, Socket, Raw TCP/IP, IP direto, Port 9100, HTTP, FTP.

Compatibilidade do driver da impressora: Windows 10, Windows Server 2016 Datacenter, Windows Server 2008 x64, Windows 8.1, Windows 8, Windows Server 2008, Windows Server 2008 R2, Windows 8 x64, Windows 7 x64, Windows Server 2012, Windows Server 2003 x64, Windows Server 2003, Windows Server 2012 R2, Windows 8.1 x64, Windows 7, Mac OS e Linux.

Funções de segurança: impressão segura, IPsec.

Emulações: Emulação PCL 5e, Emulação PCL 6, Emulação PostScript 3, imagem direta.

Cópia:

Velocidade de reprodução em preto: 40 cpm.

Resolução: 600 x 600 dpi.

Redução e ampliação: 25% a 400%.

Tempo para a saída da primeira página em preto: 10 segundos.

Digitalização:

Digitalização por ADF/DADF/RADF, scanner plano de mesa com alimentador automático de documentos / DADF, duplex de passada simples, ou RADF, passagem dupla, 50 páginas.

Resolução ótica de digitalização: 300 x 300 dpi, cor, 600 x 600 dpi, preto.

Função digitalização para arquivo, imagem, e-mail, OCR, FTP, USB, servidor de e-mail, pasta de rede, CIFS, fácil digitalização para e-mail.

Sobreposição de formulários: ser possível imprimir, overlay, sobreposições, tais como logotipos ou formulários, em documentos.

Segurança: proteção de acesso ao painel por senha.

Digitalizar formatos OCR, em português, e PDF.

Fonte de alimentação compatível, que deverá ser fornecida com a impressora, operando em 110, +/- 10%, e/ou 220, +/- 10%, VAC de entrada, 60 Hz. Permitido o uso de transformador, que está incluso na proposta.

18.2. Item 02 – Impressora Policromática A4 – 01 unidades

Especificação exigida:

Tecnologia de impressão LED a cores.

Equipamento novo ou seminovo, desde que em perfeito estado de conservação e funcionamento, não obsoleto, não descontinuado, com disponibilidade de peças, suprimentos e suporte técnico, compatível com todas as especificações técnicas mínimas exigidas neste Termo de Referência e apto a atender à demanda da AMMA durante toda a vigência contratual.

Velocidade mínima de impressão em preto: 30 ppm.

Velocidade mínima de impressão em cor: 30 ppm.

Resolução da impressão: mínima de 1200 x 600 dpi.

Impressão duplex: sim.

Interfaces padrão: USB 2.0, RJ45 Ethernet interno 10/100.

Ciclo de trabalho mensal mínimo: 50.000 páginas.

Memória padrão: 256 MB.

Tempo de impressão da primeira página: 15 segundos.

Processador: 533 MHz.

Tipos de mídia: A4, A5, A6, B5, Carta e Ofício.

Capacidade da bandeja de papel: 250 folhas.

Capacidade da bandeja manual: 50 folhas.

Gramatura do papel: bandeja principal 75 g/m²; bandeja manual até 220 g/m².

Métodos de impressão em rede: LPR/LPD, Socket, Raw TCP/IP, IP direto, Port 9100, HTTP, FTP.

Compatibilidade do driver da impressora: Windows 10, Windows Server 2016 Datacenter, Windows Server 2008 x64, Windows 8.1, Windows 8, Windows Server 2008, Windows Server 2008 R2, Windows 8 x64, Windows 7 x64, Windows Server 2012, Windows Server 2003 x64, Windows Server 2003, Windows Server 2012 R2, Windows 8.1 x64, Windows 7, Mac OS e Linux.

Funções de segurança: impressão segura, IPsec.

Emulações: Emulação PCL 5e, Emulação PCL 6, Emulação PostScript 3, imagem direta.

Fonte de alimentação compatível, que deverá ser fornecida com a impressora, operando em 110, +/- 10%, e/ou 220, +/- 10%, VAC de entrada, 60 Hz.

Permitido o uso de transformador, que está incluso na proposta.

19. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

19.1.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial, Lei nº 14.133/2021, art. 115, caput.

19.1.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila, Lei nº 14.133/2021, art. 115, §5º.

19.1.3. A contratada será obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados, Lei nº 14.133/2021, art. 119.

19.1.4. A contratada será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante, Lei nº 14.133/2021, art. 120.

19.1.5. Somente a contratada será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, Lei nº 14.133/2021, art. 121, caput.

19.1.6. A inadimplência da contratada em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato, Lei nº 14.133/2021, art. 121, §1º.

19.1.7. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se, excepcionalmente, o uso de mensagem eletrônica para esse fim, IN nº 04/2022, art. 3º, inciso II.

19.1.8. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devem ser cumpridas de imediato, IN nº 5/2017, art. 44, §3º.

19.1.9. A gestão e fiscalização da contratação será exercida por servidores designados pela Contratante, de acordo com o Decreto nº 963/2022, publicado no Diário Oficial da Prefeitura Municipal de Goiânia, conforme os arts. 12, 13, 14 e 15.

19.1.10. À GESTÃO compete, entre outras atribuições:

19.1.10.1. Zelar para que constem todos os documentos relativos à contratação no processo respectivo, nos termos da Lei nº 14.133/2021, Instruções Normativas do Tribunal de Contas dos Municípios e demais leis e regulamentos pertinentes ao objeto contratual.

19.1.10.2. Garantir a regularidade do processo de liquidação das despesas referentes ao contrato, através do acompanhamento dos empenhos, dos atestos dos recebimentos de materiais e serviços, dos atestos das notas fiscais/fatura e demais procedimentos de competência do Fiscal de Contrato.

19.1.10.3. Controlar a vigência do prazo pactuado e, havendo interesse da Administração, enviar ao setor competente a solicitação de celebração de termo aditivo de prorrogação de prazo ou alteração do contrato, devidamente justificada, com no mínimo 90 (noventa) dias ao seu término.

19.1.10.4. Informar à unidade competente os prazos para renovação e alteração do instrumento, com o objetivo de evitar prestação de serviços ou fornecimento de bens sem cobertura contratual.

19.1.10.5. Verificar, durante a vigência do contrato, se as condições de habilitação e qualificação exigidas estão sendo mantidas pela contratada, indicando as providências cabíveis sempre que ocorrer quaisquer descumprimentos pela contratada quanto à regularidade fiscal e trabalhista.

19.1.10.6. Informar ao setor competente, para os contratos em vigência no momento do encerramento do exercício, para o cancelamento do saldo do empenho remanescente quando não houver despesa processada, e, na abertura do exercício seguinte, pelo novo empenhamento das despesas a realizar dentro do novo orçamento.

19.1.10.7. Indicar ao setor competente a necessidade de suspensão do pagamento das notas fiscais/faturas quando forem verificadas irregularidades pelo Fiscal do Contrato que demonstrem o não cumprimento de obrigações pactuadas no ajuste.

19.1.10.8. Analisar as justificativas apresentadas pelo particular contratado por atrasos e não cumprimento das obrigações pactuadas, decidindo junto ao Fiscal do Contrato quanto às providências a serem adotadas e a necessária notificação ao Gestor Titular da Unidade e ao setor competente.

19.1.10.9. Sugerir a abertura do procedimento de encerramento unilateral do contrato, com base na legislação e nos termos contratuais vigentes, sempre que houver descumprimento de suas cláusulas por culpa da Contratada e consequente prejuízo ao Erário, acionando o Gestor Titular do Contrato e o setor competente, quando o fato exigir.

19.1.10.10. Procurar auxílio junto às áreas competentes em caso de dúvidas técnicas, administrativas ou jurídicas.

19.1.11. À FISCALIZAÇÃO compete, entre outras atribuições:

19.1.11.1. Acompanhar in loco a execução contratual em seus aspectos qualitativos e quantitativos.

19.1.11.1.1. Cumprir ao Fiscal de Contrato, para esse fim, armazenar em pasta eletrônica a cópia do ajuste e todos os seus aditivos, apostilamentos e planilha de custos e formação de preços, juntamente a outros documentos

capazes de dirimir dúvidas a respeito do cumprimento das obrigações assumidas pelas partes, e que o auxilie no acompanhamento e fiscalização da execução do objeto contratual.

19.1.11.2. Registrar todas as ocorrências surgidas durante a execução do contrato e emitir relatórios periódicos de seu acompanhamento.

19.1.11.3. Determinar a reparação, correção, remoção, reconstrução ou substituição pela contratada, no total ou em parte, do objeto contratado em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução, dentro de sua competência de fiscalização em campo e com o fim de adequar integralmente aos termos contratuais e aos aditivos porventura existentes.

19.1.11.4. Se as irregularidades detectadas fugirem da competência do Fiscal, deverá ele noticiar por escrito ao Gestor Administrativo de Contrato e setor competente e, se entender necessário, em razão da gravidade do fato, ao Gestor Titular do Contrato.

19.1.11.5. Fiscalizar se a entrega integral ou parcelada de materiais, execução das obras ou prestação de serviços está de acordo com o que foi previsto no contrato e alterações.

19.1.11.6. No ato da conferência, estar em posse do cronograma físico-financeiro e planilha de custo e formação de preços, quando for o caso, com a descrição dos bens e serviços contratados para conferência no ato do recebimento integral/parcelado do objeto contratado.

19.1.11.7. Rejeitar, no todo ou em parte, serviço ou fornecimento de objeto em desacordo com as especificações contidas no contrato, observado o Termo de Referência, noticiando tal medida à Contratada, ao Gestor Administrativo de Contrato e setor competente.

19.1.11.8. Exigir e assegurar o cumprimento dos prazos previamente estabelecidos no contrato e instrumentos dele decorrentes, no ato da fiscalização in loco da execução parcelada e integral do objeto contratual.

19.1.11.9. Exigir o cumprimento das demais obrigações pactuadas nas cláusulas do contrato e respectivos termos aditivos, em especial a imediata substituição de materiais e equipamentos em desacordo com o especificado no contrato.

19.1.11.10. Comunicar ao Gestor Administrativo do Contrato e setor competente, em tempo hábil, qualquer ocorrência que requeira tomada de decisões ou providências que ultrapassem o seu âmbito de competência, em face de risco ou iminência de prejuízo ao interesse público.

19.1.11.11. Receber ou cobrar as informações fornecidas pelo Gestor Administrativo do contrato.

19.1.11.12. Emitir atestado de entrega ou medição dos serviços ou fornecimento de materiais, de acordo com o serviço prestado.

19.1.11.13. Ao constatar quaisquer irregularidades no ajuste que provoquem atraso, defeito ou prejuízo ao Erário, o Fiscal deverá notificar a Contratada, fixando-lhe um prazo razoável para a adoção das providências necessárias.

19.1.11.14. Juntar ao processo respectivo todas as notificações, com a assinatura de recebimento, efetuadas à Contratada e por ela enviadas no decorrer da execução contratual.

19.2. DO RECEBIMENTO E CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

19.2.1. Os bens serão recebidos provisoriamente no prazo de 10 (dez) dias corridos, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência.

19.2.2. Os bens poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência, devendo ser substituídos no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

19.2.3. Os bens serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e realização dos testes de aceitação.

19.2.4. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

19.2.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

19.3. DO PRAZO DE EXECUÇÃO E VALIDADE CONTRATUAL

19.3.1. O prazo para instalação e configuração dos itens do objeto será de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir do recebimento de Ordem de Serviço.

19.3.2. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, com eficácia legal após a divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP, podendo ser prorrogado sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, conforme art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

19.4. DA FORMA DE PAGAMENTO

19.4.1. Após a entrega do serviço solicitado através da ordem de serviço nas condições de funcionamento exigidas neste Termo de Referência, a CONTRATANTE efetuará o pagamento mensalmente, respeitados os valores indicados na Proposta Comercial da empresa vencedora.

19.4.2. Nos casos dos equipamentos, objeto deste contrato, que possuem opção de digitalização de documentos, a função de digitalização não será computada para fins de pagamento.

19.4.3. Caso a Nota Fiscal entregue seja recusada por apresentar incorreção, o prazo do pagamento será contado a partir da data de regularização da entrega ou do documento fiscal, a depender do evento.

19.5. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

19.5.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado – IMR, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços.

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

19.5.1.1.1. Não produziu os resultados acordados.

19.5.1.1.2. Deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida, as atividades contratadas.

19.5.1.1.3. Deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

19.5.3. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

19.5.3.1. Para aferição dos resultados, será adotado o Índice de Atraso no Atendimento aos Chamados – IAAC, que consiste no percentual mensal de tempo em que os atendimentos são realizados dentro do tempo determinado neste Termo de Referência.

19.5.3.2. Não será considerada falta da CONTRATADA caso haja falha de energia na unidade e unidade administrativa fechada ou sem acesso, não sendo possível realizar o atendimento da solicitação.

19.5.3.3. O Índice de Atraso no Atendimento aos Chamados – IAAC será a avaliação de todos os chamados registrados dentro do mês, considerando o tempo de atendimento e o tempo determinado para resolução do chamado.

19.5.3.3.1. O Tempo de Resolução – TRES é o somatório de tempo, em horas, que corresponde ao período de duração do atendimento do chamado.

19.5.3.3.2. O Tempo Estimado – TEST é o tempo estipulado para atendimento da solicitação estipulado neste Termo de Referência.

19.5.3.4. O início do atendimento será aferido de acordo com os horários registrados em e-mail, portal, mensagem ou em qualquer outra comunicação de defeito feita pelo fiscal do contrato ou quem ele indicar. O final do atendimento será aferido pelo fiscal do contrato ou quem ele indicar, a partir do momento em que o chamado for encerrado com o fiscal do contrato ou quem ele indicar.

19.5.3.5. Os pagamentos por parte da CONTRATANTE serão proporcionais ao atendimento das metas estabelecidas no Instrumento de Medição de Resultado – IMR.

19.5.3.6. O IAAC será calculado bimestralmente para a aferição do nível de qualidade dos serviços prestados e adequação do pagamento:

$$\text{IAAC (\%)} = (\text{TRES} - \text{TEST}) / \text{TEST}$$

19.5.3.7. O pagamento será da seguinte maneira:

Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso no atendimento aos chamados para as diversas ocorrências registradas nos canais disponibilizados pela CONTRATADA.
Meta a cumprir	IAAC menor ou igual a 0. A meta definida visa garantir que as ocorrências registradas nos canais disponibilizados pela CONTRATADA sejam resolvidas dentro dos prazos previstos.
Instrumento de medição	Controle próprio da CONTRATANTE mediante o confronto entre os registros dos chamados abertos pelos Fiscais Técnicos e Setoriais, pela Gestão de Contratos e/ou pelos usuários e os comprovantes de finalização dos mesmos com a resolução das ocorrências.
Forma de acompanhamento	A avaliação se dará mediante a subtração da data de finalização do chamado pela data de abertura do chamado, devendo o resultado do cálculo ser menor ou igual ao prazo estabelecido no Termo de Referência.
Periodicidade	Mensalmente, para todos os chamados encerrados dentro do mês.
Mecanismo de cálculo	$\text{IAAC} = (\text{TRES} - \text{TEST}) / \text{TEST}$.
Observações	Serão utilizados dias e horas úteis na medição, conforme o caso. Não se aplicará este indicador para os chamados com execução interrompida ou cancelada por solicitação da CONTRATANTE.
Início de vigência	A partir da emissão da abertura do primeiro chamado até o último chamado do mês.

Tópico	Descrição
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	De 0 a 0,10: pagamento integral da nota fiscal/fatura do mês. De 0,11 a 0,20: glosa de 2%. De 0,21 a 0,30: glosa de 5%. De 0,31 a 0,50: glosa de 10%. De 0,51 a 1,00: glosa de 15%. Acima de 1: glosa de 20%.

19.5.3.8. Caso os atendimentos aos chamados tenham IAAC acima de 1%, será aberto procedimento administrativo para apuração de eventual descumprimento contratual, com possibilidade de aplicação de sanção de acordo com a Lei nº 14.133/2021, arts. 155 e 156, assegurada ampla defesa à Contratada.

19.6. DA SUBCONTRATAÇÃO

19.6.1. A contratante não aceitará a subcontratação integral ou transferência integral de responsabilidade da Contratada para outras entidades, pois o art. 6º, §2º, da Instrução Normativa nº 04/2022 da SEMAD veda a subcontratação do objeto contratual. Visto que a subcontratação das parcelas consideradas de maior relevância técnica ou de valor mais significativo do objeto restringe a subcontratação às parcelas tecnicamente complementares. A fragmentação por terceiros eleva o risco de descontinuidade, dilui responsabilidades e dificulta a gestão, impactando diretamente a disponibilidade dos equipamentos e a continuidade dos serviços administrativos.

20. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

20.1. Para definição dos valores, foram realizadas pesquisas diretamente com fornecedores dos serviços, mediante solicitação formal, enviada via e-mail, requerendo orçamentos. Além de Aviso de Cotação publicado no Diário Oficial do Município de Goiânia.

20.2. O objetivo foi garantir uma análise eficiente, transparente e alinhada com as necessidades da administração pública.

20.3. Foram definidos requisitos necessários das soluções desejadas para a futura contratação, baseada nos históricos de utilização, acrescido de margem para futura expansão caso seja necessária, tais como:

20.3.1. Especificações mínimas dos equipamentos.

20.3.2. Requisitos mínimos dos softwares de gestão e bilhetagem.

20.3.3. Quantidade estimada de equipamentos.

20.3.4. Quantidade estimada de utilização de papel.

20.3.5. Fornecimento de insumos consumíveis.

20.3.6. Assistência técnica preventiva e corretiva.

20.3.7. Vigência estimada de contrato.

20. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

20.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do Município de Goiânia.

21. REAJUSTE DE PREÇOS

21.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de 12 (doze) meses contado da data do orçamento estimado. Após o interregno de um ano, os preços iniciais poderão ser reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, utilizado na maioria dos casos pela Administração Pública, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, art. 25, §7º, e art. 92, §3º, da Lei nº 14.133/2021.

21.2. Para efeito de novo reajuste, será considerado o período de 12 (doze) meses do início dos efeitos do último reajuste concedido.

21.3. O prazo para resposta ao pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro será de até 60 (sessenta) dias corridos, a partir do recebimento da solicitação.

22. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

22.1. O descumprimento das obrigações assumidas sujeitará a contratada às sanções previstas na Lei Federal nº 14.133/2021, sem prejuízo de eventual rescisão contratual e responsabilização por perdas e danos.

22.2. Poderão ensejar aplicação de sanções, entre outras condutas:

a) atraso injustificado na instalação dos equipamentos;

b) descumprimento dos prazos de atendimento técnico;

c) interrupção injustificada dos serviços;

d) fornecimento inadequado ou insuficiente de insumos;

e) cobrança indevida de páginas não impressas ou não copiadas;

- f) descumprimento dos requisitos técnicos;
- g) não substituição de equipamentos defeituosos;
- h) inexecução total ou parcial do objeto;
- i) não apresentação de relatórios de medição;
- j) descumprimento das obrigações ambientais e de logística reversa.

23. DISPOSIÇÕES FINAIS

As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas.

Goiânia, data da assinatura eletrônica.



Documento assinado eletronicamente por **Clere Coelho Heymbeeck Milhomem, Diretora Administrativa**, em 22/05/2026, às 13:37, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Jeovany Pereira dos Santos, Gerente de Apoio Administrativo e Planejamento**, em 22/05/2026, às 13:51, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Zilma Percussor Campos Peixoto, Presidente da Agência Municipal do Meio Ambiente**, em 22/05/2026, às 15:40, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://www.goiania.go.gov.br/sei> informando o código verificador **10298817** e o código CRC **7A8EAAB2**.

Rua 75 esquina com Rua 66, nº 137, Edifício Monte Líbano -
- Bairro Centro
CEP 74055-110 Goiânia-GO