Razão Social: Fundação Municipal de Habitação de Louveira - FUMHAB
CNPJ: 11.310.741/0001-95
Endereço: Rua Antônio Chicalhoni, Nº 303 - Jardim Lago Azul, Louveira-SP, 13294-360
Telefone: (19) 3878-4440 / **E-mail:** fumhab@louveira.sp.gov.br

---

Processo Administrativo: 001195/2026
Solicitação de Compra: 23/2026
Processo de Compra: 8/2026

TERMO DE REFERÊNCIA (TR)

1. OBJETO

1.1. Constitui objeto da presente contratação a prestação de serviços contínuos de **Outsourcing de Impressão**, compreendendo a locação de um parque de dispositivos multifuncionais novos ou seminovos (conforme critérios técnicos deste TR), incluindo a instalação, configuração lógica, manutenção preventiva e corretiva com reposição de peças originais, fornecimento integral de insumos e consumíveis (toner, cilindros, unidades de imagem, etc.), **exceto papel**, além de software de gestão e monitoramento de consumo real e suporte técnico presencial.

1.2. O **rol de equipamentos** será composto por:

a) **07 (sete)** equipamentos multifuncionais **A4 monocromáticos**, tecnologia laser.
b) **01 (um)** equipamento multifuncional **A3 policromático**, tecnologia laser.

2. JUSTIFICATIVA E MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Da Necessidade Premente de Modernização e Eficiência Operacional: A Fundação Municipal de Habitação de Louveira (FUMHAB) enfrenta atualmente um cenário crítico de obsolescência tecnológica em seu **rol de equipamentos**. O inventário atual é composto por dispositivos com mais de uma década de uso contínuo, os quais superaram em muito sua vida útil estimada. Esta defasagem técnica traduz-se em falhas mecânicas crônicas, indisponibilidade frequente de equipamentos e uma queda drástica na produtividade administrativa. A realidade operacional hoje obriga que a maioria dos servidores se desloque constantemente de suas salas e departamentos até um único ponto comum de impressão, gerando perda de tempo, interrupções no fluxo de trabalho e aglomerações desnecessárias, prejudicando o atendimento ao público e a celeridade dos processos internos.

2.2. Da Inexistência de Verba para Investimento de Capital: A opção pela locação em detrimento da aquisição direta fundamenta-se na realidade orçamentária da Fundação. A FUMHAB não dispõe, no presente exercício, de dotação orçamentária imediata para investimento de capital que suporte a renovação integral do rol de equipamentos. A

aquisição demandaria um alto desembolso financeiro concentrado, o que comprometeria outras áreas finalísticas da habitação de interesse social. Através da locação, o custo é diluído em despesas correntes de custeio, permitindo que o órgão usufrua de tecnologia de ponta sem a necessidade de um aporte vultoso de recursos próprios para compra e sem os custos futuros de depreciação e descarte.

2.3. Da Fundamentação para a Dispensa de Licitação: A presente contratação encontra amparo jurídico no Art. 75, inciso II da Lei Federal nº 14.133/2021, que autoriza a Dispensa de Licitação para serviços e compras comuns de valor reduzido, cujo montante total estimado para o exercício não ultrapasse o limite legal atualizado pelo Decreto Federal nº 12.807/2025. Este rito processual é justificado pela análise de custo-benefício administrativo: o custo de deflagrar um processo licitatório na modalidade Pregão Eletrônico, com todos os seus prazos e atos formais, seria desproporcional ao valor global da contratação. A utilização da dispensa, neste caso, representa a aplicação prática do Princípio da Eficiência e da Celeridade, permitindo que o interesse público seja atendido de forma ágil e tempestiva, sem ferir a competitividade, visto que serão consultados múltiplos fornecedores via procedimento de cotação eletrônica.

3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DETALHADAS E FLUXO DE OPERAÇÃO

3.1. Premissas de Planejamento e Avaliação de Vantajosidade: A presente contratação de serviços continuados de outsourcing de impressão, reprodução e digitalização de documentos será norteada pela busca sistemática da proposta economicamente mais vantajosa para a FUMHAB. Em observância à gestão de riscos associados à imprevisibilidade da demanda e aos ditames da Lei nº 14.133/2021, a contratação adotará a Modalidade de Composição de Taxa Fixa acrescida de Variável por Consumo Real.

3.2. Modalidade de Composição de Taxa Fixa acrescida de Variável por Consumo Real

3.2.1. Nesta arquitetura alternativa de precificação, o modelo financeiro desvincula a remuneração pela garantia de disponibilidade tecnológica da remuneração atrelada ao efetivo desgaste por consumo de suprimentos. O faturamento estruturar-se-á rigorosamente sob duas rubricas segregadas:

3.2.1.1. Taxa Fixa de Disponibilidade Tecnológica: Valor monetário fixo e mensal, incidente individualmente sobre cada equipamento fisicamente instalado, plenamente operante e integrado à rede da FUMHAB. Esta rubrica objetiva amortizar a depreciação do ativo de hardware, licenças de software de gerenciamento, serviços de monitoramento proativo, deslocamentos e manutenção técnica integral.

3.2.1.2. Taxa Variável por Consumo Real: Tarifa unitária incidente sobre a totalidade das páginas efetivamente impressas e copiadas durante o ciclo mensal, contabilizadas a partir do marco zero. Esta rubrica visa cobrir

@louveiraprefeitura louveira.sp.gov.br (19) 3878-4440 Rua Antônio Chicalhone, 303 – Jardim Lago Azul II, Louveira - SP, 13294-384

os custos de fricção tecnológica e logística de fornecimento de suprimentos de desgaste rápido decorrentes do uso direto da máquina.

3.2.1.2.1. Volume estimado de impressões: Os valores unitários da taxa fixa por equipamento e das tarifas de impressão por categoria (A3 policromática, A3 monocromática, A4 policromática e A4 monocromática), observadas as distinções de equipamento previstas no item 3.7 deste Termo de Referência. Para fins de dimensionamento técnico e composição de custos na modalidade de consumo real, estabelece-se a seguinte estimativa de volumetria mensal referencial:

3.2.1.2.1.1. Multifuncionais A4 Monocromáticas: 500 páginas/mês por equipamento, totalizando uma estimativa global de 3.500 páginas mensais.

3.2.1.2.1.2. Multifuncional A3 Policromática: Estimativa global de 1.000 páginas mensais tanto para páginas A3 quanto A4, destinada prioritariamente a projetos e grandes formatos, sendo estimado na seguinte proporção:

Tipo de Serviço	Formato	Colormetria	Quantidade Estimada
Impressão	A3	Policromática	500
Impressão	A3	Monocromática	100
Impressão	A4	Policromática	350
Impressão	A4	Monocromática	50
Total			**1.000**

3.2.1.2.2. Do Caráter Referencial: Os quantitativos mensais de impressão indicados neste Termo de Referência constituem meras estimativas de consumo, elaboradas com base no histórico de utilização e na projeção de demanda da FUMHAB, destinando-se exclusivamente à formação de preços e ao planejamento da contratação. Dessa forma, tais quantitativos não configuram franquia mínima obrigatória, não gerando à futura CONTRATADA qualquer direito à cobrança por volumes não efetivamente realizados. O faturamento mensal deverá corresponder estritamente ao consumo real registrado pelos equipamentos e validado pela fiscalização do contrato, acrescido da eventual taxa fixa de disponibilização dos equipamentos, quando prevista.

3.2.1.2.3. Variação do consumo estimado: Os quantitativos mensais estimados de impressão poderão apresentar variações para mais ou para menos ao longo da execução contratual, em razão das necessidades administrativas da CONTRATANTE, não constituindo limite máximo de utilização dos equipamentos. Nessas hipóteses, o faturamento deverá observar exclusivamente o consumo efetivamente registrado e validado pela fiscalização do contrato, respeitados os valores unitários contratados e a disponibilidade orçamentária.

@louveiraprefeitura louveira.sp.gov.br (19) 3878-4440 Rua Antônio Chicalhone, 303 – Jardim Lago Azul II, Louveira - SP, 13294-384

3.2.2. Neste cenário, a Fundação Municipal de Habitação garante o pagamento fixo perene para manutenção de sua infraestrutura tecnológica, assumindo o compromisso do pagamento variável com estrita aderência ao volume que sua força de trabalho consumir, extinguindo por completo a figura jurídica do faturamento mínimo de páginas.

3.3. Regras de Medição do Consumo, Classificação por Formato e Colormetria e Faturamento da Parcela Variável

3.3.1. A apuração quantitativa do serviço prestado ocorrerá inexoravelmente no primeiro dia útil do mês subsequente ao período de competência da prestação do serviço.

3.3.2. Os dados que embasarão a nota fiscal e/ou fatura deverão ser originados, obrigatoriamente, do cruzamento sistêmico entre a coleta remota efetuada pelo software de monitoramento centralizado e a auditoria dos contadores físicos inalteráveis integrados à placa-mãe de cada equipamento.

3.3.3. Para fins incontroversos de tarifação e apuração da parcela variável, aplicam-se as seguintes regras operacionais de medição e tarifação:

3.3.3.1. Para fins de medição e apuração da parcela variável, entende-se por “página” cada face efetivamente impressa ou copiada em uma folha de papel, independentemente do formato físico utilizado (A3, A4 ou equivalente). Consectariamente, a utilização da funcionalidade de impressão frente e verso (duplex automático) será contabilizada conforme o número de faces efetivamente processadas pelo equipamento, sendo considerada a execução de 2 (duas) páginas quando houver impressão em ambas as faces de uma mesma folha.

3.3.3.2. Da Discriminação Obrigatória por Formato e Colormetria: Para fins de medição, auditoria administrativa e faturamento da parcela variável por consumo real, a Contratada deverá apresentar, obrigatoriamente, em sua Nota Fiscal e/ou Fatura e no Relatório de Consumo mensal, a discriminação individualizada das impressões realizadas pelos equipamentos integrantes do parque, especialmente aquelas oriundas da multifuncional A3 policromática, segregadas conforme o formato físico do papel e a colormetria da impressão, contemplando, no mínimo, as seguintes categorias:

a) Impressões A3 policromáticas;
b) Impressões A3 monocromáticas;
c) Impressões A4 policromáticas;
d) Impressões A4 monocromáticas.

3.3.3.2.1. A referida discriminação deverá ser apresentada independentemente da arquitetura ou lógica de contabilização nativa do software de monitoramento utilizado pela Contratada, ainda que o sistema registre internamente impressões em formato A3 como equivalentes múltiplos do formato A4 ou adote qualquer outra metodologia de conversão técnica.

@louveiraprefeitura louveira.sp.gov.br (19) 3878-4440 Rua Antônio Chicalhone, 303 – Jardim Lago Azul II, Louveira - SP, 13294-384

3.3.3.2.2. Nessas hipóteses, caberá exclusivamente à Contratada proceder às adequações e reconversões necessárias nos relatórios de medição e documentos de faturamento, de modo a assegurar que os quantitativos apresentados à Administração reflitam fielmente a classificação por formato físico efetivamente utilizado e colormetria da impressão, conforme as categorias estabelecidas neste Termo de Referência.

3.3.3.3. A emissão de reproduções, cópias e impressões em mídias de dimensões específicas, categorizadas como formatos "Ofício" (216 x 356 mm), "Carta" (216 x 279 mm) ou "A5" (148 x 210 mm), será equiparada, para fins de medição e faturamento, à impressão do formato padrão A4 (210 x 297 mm);

3.3.3.4. A manipulação eletrônica na qual o usuário condense múltiplas páginas de um documento digital para que sejam graficamente alocadas em uma única face de uma folha física de papel (ex.: impressão de quatro slides por folha, formato cartilha ou miniatura) importará na tarifação e consumo de apenas 1 (uma) unidade de página;

3.3.3.5. O processamento e a transmissão de arquivos por meio da funcionalidade de digitalização não constituirá fato gerador para cobrança. É terminantemente vedada a exigência de remuneração unitária atrelada ao escaneamento de folhas, estando seus custos energéticos e operacionais plenamente dissolvidos na Taxa Fixa.

3.3.4. É defeso à Contratada, em qualquer hipótese, reivindicar acréscimos pecuniários sob a alegação de custos emergenciais com deslocamento, diárias, passagens, impostos majorados repentinamente, taxas de urgência na reposição de cartuchos e visitas técnicas imotivadas, devendo a composição de preços ofertada demonstrar autossuficiência econômica.

3.3.5. Fica estabelecido que o aceite e a tramitação contábil da fatura mensal submetem-se ao ateste irrevogável do relatório de medição pelo fiscal designado pela Administração. Qualquer glosa administrativa aplicada em virtude de falhas, interrupções sistêmicas ou degradação na qualidade do serviço suportado ensejará o abatimento financeiro preliminar automático direto do valor bruto apresentado pela contratada no faturamento correspondente.

3.4. Os equipamentos e softwares deverão atender aos requisitos mínimos abaixo.

3.4.1. Multifuncionais A4 Monocromáticas (07 unidades):

3.4.1.1. Tecnologia e Performance: Tecnologia de impressão Laser ou LED, com velocidade mínima de **34 páginas por minuto (ppm)**. Processador e memória interna dimensionados para o processamento de arquivos complexos e grandes volumes de dados sem travamentos ou perda de performance;

@louveiraprefeitura louveira.sp.gov.br (19) 3878-4440 Rua Antônio Chicalhone, 303 – Jardim Lago Azul II, Louveira - SP, 13294-384

3.4.1.2. Interface do Usuário: Painel de controle com **tela LCD**, com menus e comandos integralmente em português para operação de todas as funções do equipamento;

3.4.1.3. Automação Duplex Plena: Unidade de **frente e verso automática integrada** para todas as funções (impressão, cópia e digitalização). O equipamento deve realizar o processamento de ambos os lados da folha sem qualquer intervenção manual do usuário;

3.4.1.4. Alimentador de Documentos (ADF): Dispositivo de alimentação automática com capacidade para no mínimo **50 folhas**, com suporte a **recirculação automática** (ADF com digitalização duplex automática, por passagem única ou por sistema de reversão automática);

3.4.1.5. Especificações de Digitalização: Suporte a digitalização de documentos em tamanho **A4 e Ofício**, tanto via vidro de exposição quanto pelo alimentador automático;

3.4.1.5.1. Resolução ótica mínima para cópia e digitalização de **600 x 600 DPI**;

3.4.1.5.2. Geração de arquivos nos formatos **PDF (preferencialmente) e JPEG**;

3.4.1.6. Conectividade: Interface de rede Ethernet 10/100/1000 Base-TX integrada e porta USB 2.0 de alta velocidade;

3.4.1.7. Resolução de Impressão: Qualidade de impressão mínima de **1200 x 1200 dpi**;

3.4.1.8. Manuseio de Papel: Mínimo de 01 gaveta frontal de papel com capacidade para 250 folhas, além de bandeja multiuso (*bypass*).

3.4.1.9. Voltagem do equipamento: A alimentação elétrica nativa do dispositivo deverá ser, preferencialmente, bivolt ou compatível com a rede elétrica padrão das instalações da FUMHAB (220V). Na hipótese de o modelo ofertado operar exclusivamente em voltagem divergente da infraestrutura do local de instalação, caberá à Contratada a obrigação irrenunciável de fornecer, instalar e manter os respectivos transformadores de energia, com potência adequada para suportar os picos de consumo do hardware, sem qualquer ônus financeiro ou taxa adicional à Administração.

3.4.2. Multifuncional A3 Policromática (01 unidade):

3.4.2.1. Tecnologia e Performance: Tecnologia de impressão Laser ou LED, com velocidade mínima de **25 páginas por minuto (ppm)** para impressões monocromáticas e coloridas. Equipamento robusto para alta volumetria;

@louveiraprefeitura louveira.sp.gov.br (19) 3878-4440 Rua Antônio Chicalhone, 303 – Jardim Lago Azul II, Louveira - SP, 13294-384

3.4.2.2. Interface do Usuário: Painel de controle com **tela LCD colorida, sensível ao toque** de no mínimo 7 polegadas ou equivalente funcional, permitindo a pré-visualização de arquivos digitalizados antes do envio;

3.4.2.3. Automação Duplex Plena: Unidade de **frente e verso automática integrada** para todas as funções (impressão, cópia e digitalização). O equipamento deve realizar o processamento de ambos os lados da folha sem qualquer intervenção manual do usuário;

3.4.2.4. Alimentador de Documentos (ADF): Dispositivo de alimentação automática com capacidade para no mínimo **50 folhas**, com suporte a **recirculação automática** (ADF com digitalização duplex automática, por passagem única ou por sistema de reversão automática);

3.4.2.5. Especificações de Digitalização (Scanner): Suporte a digitalização de documentos em tamanho **A4 e A3**, tanto via vidro de exposição quanto pelo alimentador automático (ADF);

3.4.2.5.1. Resolução ótica mínima para cópia e digitalização de **600 x 600 DPI**;

3.4.2.5.2. Geração de arquivos nos formatos **PDF (preferencialmente) e JPEG**;

3.4.2.6. Conectividade: Interface de rede Ethernet 10/100/1000 Base-TX integrada e porta USB 2.0 de alta velocidade;

3.4.2.7. Resolução de Impressão: Qualidade de impressão mínima de **1200 x 1200 dpi**;

3.4.2.8. Manuseio de Papel: Suporte nativo aos formatos A4 e A3, com mínimo de **duas gavetas frontais independentes** com capacidade mínima de 500 folhas cada, além de bandeja multiuso (*bypass*);

3.4.2.9. Acabamento: Capacidade de separação eletrônica de jogos de cópias e suporte a grampeamento eletrônico opcional (se disponível no modelo).

3.4.2.10. Voltagem do equipamento: A alimentação elétrica nativa do dispositivo deverá ser, preferencialmente, bivolt ou compatível com a rede elétrica padrão das instalações da FUMHAB (220V). Na hipótese de o modelo ofertado operar exclusivamente em voltagem divergente da infraestrutura do local de instalação, caberá à Contratada a obrigação irrenunciável de fornecer, instalar e manter os respectivos transformadores de energia, com potência adequada para suportar os picos de consumo do hardware, sem qualquer ônus financeiro ou taxa adicional à Administração.

3.4.3. As especificações técnicas dos equipamentos descritas neste Termo de Referência estabelecem requisitos mínimos de desempenho e funcionalidade,

sendo admitidas soluções tecnológicas equivalentes ou superiores que atendam integralmente às necessidades operacionais da CONTRATANTE.

3.5. Inteligência de Fluxo de Trabalho e Identificação

3.5.1. Sistema de Digitalização: Configuração de fluxo de digitalização onde o equipamento permite o envio do arquivo PDF diretamente para e-mail ou pasta na rede, de forma intuitiva.

3.5.2. Software de Gestão: O fornecedor deverá integrar um software de gestão e monitoramento de consumo que permita a contabilização do consumo por equipamento, setor e/ou usuário, gerando relatórios mensais para auditoria da FUMHAB.

3.5.3. Segurança da Informação: Os equipamentos deverão possuir funções de segurança que evitem a exposição de documentos sigilosos na bandeja, permitindo o controle de liberação de documentos retidos diretamente no painel do dispositivo.

3.6. Gestão Proativa de Insumos e Logística de Troca

3.6.1. Monitoramento Remoto: A Contratada deverá utilizar software de monitoramento que envie alertas automáticos ao seu centro de suporte quando o toner atingir **20% de sua capacidade**.

3.6.2. Troca Preventiva Programada: A Contratada deverá estabelecer um cronograma de visitas para verificação do estado físico das máquinas, limpeza de sensores e substituição de cilindros/kits de manutenção antes que apresentem falhas na imagem.

3.6.3. Estoque de Segurança: A Contratada deverá manter na sede da FUMHAB um kit de reserva contendo, no mínimo, **01 toner para cada modelo de máquina**, garantindo autonomia imediata em caso de término inesperado.

3.7. Composição da Proposta Comercial: Para fins de padronização das propostas e viabilização da adequada comparação entre os fornecedores, os interessados deverão apresentar proposta comercial contemplando, de forma individualizada, os valores unitários dos componentes de preço necessários à execução do objeto deste Termo de Referência. A proposta deverá considerar, no mínimo, os seguintes elementos de precificação:

3.7.1. Taxa fixa mensal de disponibilização dos equipamentos, contemplando o fornecimento, instalação, configuração, disponibilização, manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico especializado, reposição de peças, atualização de firmware quando aplicável e todas as demais atividades necessárias ao pleno funcionamento dos equipamentos durante a vigência contratual;

@louveiraprefeitura louveira.sp.gov.br (19) 3878-4440 Rua Antônio Chicalhone, 303 – Jardim Lago Azul II, Louveira - SP, 13294-384

3.7.2. Valor unitário por página impressa, observadas as categorias de medição e os respectivos equipamentos previstos neste Termo de Referência, conforme segue:

a) impressão A4 monocromática realizada em multifuncional A4 monocromática;
b) impressão A3 policromática realizada em multifuncional A3 policromática;
c) impressão A3 monocromática realizada em multifuncional A3 policromática;
d) impressão A4 policromática realizada em multifuncional A3 policromática;
e) impressão A4 monocromática realizada em multifuncional A3 policromática.

3.7.3. Os valores unitários apresentados deverão contemplar todos os custos diretos e indiretos necessários à execução do objeto, incluindo, mas não se limitando, ao fornecimento de toner e demais suprimentos, peças de reposição, deslocamento de técnicos, manutenção preventiva e corretiva, softwares de monitoramento e gestão de impressão, logística de fornecimento de insumos, bem como quaisquer outras despesas operacionais necessárias ao atendimento integral das obrigações contratuais.

3.7.4. A proposta deverá apresentar os valores unitários individualizados para cada uma das categorias de impressão acima indicadas, os quais serão utilizados como referência para fins de medição do consumo e faturamento durante a execução contratual.

4. DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. Da Instalação, Configuração e Implantação da Solução: A CONTRATADA terá o prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da assinatura do contrato, para efetuar a entrega física, instalação e configuração lógica de todos os ativos que compõem o dimensionamento da solução, prorrogável por igual período, mediante solicitação motivada. Este processo abrange a montagem física nos locais designados pela FUMHAB, a integração dos equipamentos à rede lógica (cabeada ou Wi-Fi), a instalação dos drivers de impressão em todas as estações de trabalho e a configuração completa dos fluxos de digitalização. A Contratada deverá, ainda, realizar a ativação do software de gestão e monitoramento de consumo, garantindo que o controle de volume de impressões esteja operante em todos os dispositivos desde o primeiro dia de operação.

4.2. Da Manutenção Preventiva Programada: Visando a mitigação de falhas e a extensão da vida útil dos equipamentos, a CONTRATADA deverá realizar vistorias técnicas preventivas **conforme cronograma e periodicidade por ela estabelecidos**. Estas intervenções deverão contemplar a limpeza interna completa dos mecanismos, lubrificação de partes móveis, verificação do estado de roletes e correias, atualização de firmwares e ajustes de calibração de cor e imagem. Cada manutenção preventiva deverá ser registrada em relatório técnico assinado pelo fiscal do contrato, comprovando que os ativos permanecem em condições ideais de uso e que as trocas de componentes de desgaste natural foram realizadas antes do surgimento de defeitos.

@louveiraprefeitura louveira.sp.gov.br (19) 3878-4440 Rua Antônio Chicalhone, 303 – Jardim Lago Azul II, Louveira - SP, 13294-384

4.3. Da Manutenção Corretiva e do Acordo de Nível de Serviço (SLA): A assistência técnica corretiva será prestada na modalidade on-site (presencial), abrangendo o fornecimento de peças originais e mão de obra especializada. O Tempo de Resposta, definido como o intervalo entre a abertura do chamado e o início efetivo do atendimento técnico nas dependências da FUMHAB, deverá ser de, no máximo, 08 horas úteis, contadas dentro do horário comercial definido no item 4.5. O Tempo de Solução Definitiva, para o restabelecimento pleno das funções do equipamento, é de 24 (vinte e quatro) horas úteis. Caso o reparo não seja concluído dentro deste prazo, a CONTRATADA obriga-se a realizar a substituição imediata (Back-up) do dispositivo por outro de tecnologia e performance igual ou superior, sob pena de aplicação de glosas e sanções administrativas conforme previsto neste termo.

4.4. Da Logística Proativa e Abastecimento de Insumos: A CONTRATADA deverá implementar uma gestão de suprimentos totalmente proativa, utilizando obrigatoriamente software de monitoramento remoto que emita alertas automáticos à sua central de serviços quando o nível de qualquer consumível (toner ou cilindro) atingir 20% de sua capacidade. Independentemente do monitoramento remoto, a empresa deverá manter na sede da FUMHAB um estoque de reserva composto por, no mínimo, 01 (um) toner para cada modelo de equipamento instalado, garantindo a continuidade imediata das impressões em casos de picos de demanda. É vedada a paralisação do serviço por falta de insumos, sendo responsabilidade da Contratada a reposição tempestiva sem necessidade de requisição formal por parte da Administração.

4.5. Dos Canais de Comunicação e Suporte ao Usuário: Para a abertura de chamados técnicos e solicitação de suporte, a CONTRATADA deverá disponibilizar múltiplos canais de atendimento, operando em horário comercial (08:00 às 17:00), sendo obrigatória a oferta de:

4.5.1. Telefone de suporte direto (fixo ou 0800);

4.5.2. E-mail institucional dedicado ao gerenciamento de chamados;

4.5.3. Canal de WhatsApp Business, permitindo a interação ágil para envio de fotos de códigos de erro, vídeos de mau funcionamento e agendamento de visitas técnicas.

4.6. Do Fluxo para Substituição Definitiva de Equipamentos: Sempre que houver a necessidade de substituição definitiva de qualquer equipamento do parque (seja por vício oculto, defeitos recorrentes sem solução, obsolescência técnica ou atualização do parque), a CONTRATADA deverá observar o seguinte fluxo ritualístico:

4.6.1. Notificação Formal: A CONTRATADA deverá notificar a FUMHAB, via e-mail oficial, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis, manifestando a intenção de substituir o ativo e apresentando a devida justificativa técnica para tal medida;

4.6.2. Especificações do Novo Ativo: A notificação deverá conter a marca e modelo do novo equipamento proposto, garantindo que as especificações técnicas sejam iguais ou superiores às exigidas neste Termo de Referência;

@louveiraprefeitura louveira.sp.gov.br (19) 3878-4440 Rua Antônio Chicalhone, 303 – Jardim Lago Azul II, Louveira - SP, 13294-384

4.6.3. Cronograma de Substituição: Deverá ser apresentado um cronograma de execução da troca, detalhando o horário da retirada do equipamento antigo e o prazo para a instalação e configuração lógica plena do novo dispositivo, de modo a causar o menor impacto possível nas rotinas do departamento afetado;

4.6.4. Autorização e Aceite: A substituição só poderá ocorrer após a autorização expressa do Fiscal do Contrato, que verificará se o novo modelo atende aos requisitos técnicos e de conservação exigidos pela Administração.

5. DAS CONDIÇÕES GERAIS E QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

5.1. Dos Padrões de Qualidade dos Ativos: Os equipamentos que compõem o dimensionamento da solução deverão ser, preferencialmente, novos e sem uso. Caso sejam ofertados equipamentos seminovos, estes deverão estar em pleno e perfeito estado de funcionamento e conservação, com todos os seus componentes operacionais e estéticos íntegros. Não serão admitidos equipamentos que apresentem avarias estéticas (riscos, manchas, partes quebradas ou amarelamento de carcaça), nem desgastes funcionais que comprometam a nitidez da impressão ou gerem ruídos excessivos. A FUMHAB reserva-se o direito de rejeitar qualquer unidade que não apresente desempenho técnico satisfatório ou estado de conservação aceitável, exigindo sua substituição imediata antes do aceite definitivo.

5.2. Da Responsabilidade Integral da Contratada: Correrão por conta exclusiva da CONTRATADA todas as despesas diretas e indiretas necessárias à plena execução do objeto, incluindo, mas não se limitando a: custos de transporte, instalação física e lógica, configuração de rede, seguros contra danos ou sinistros durante o transporte, tributos federais, estaduais e municipais incidentes, bem como todos os encargos trabalhistas, previdenciários e securitários de sua equipe técnica. A FUMHAB exime-se de qualquer vínculo empregatício com os funcionários da Contratada, devendo esta responder civil e criminalmente por quaisquer danos causados por seus prepostos às dependências da Fundação.

5.3. Da Comprovação de Aptidão Técnica: Para fins de habilitação e garantia de segurança jurídica à Administração, a proponente deverá apresentar Atestado de Capacidade Técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a execução de serviços de outsourcing de impressão em características e volumes compatíveis ou superiores ao objeto deste Termo de Referência. O atestado deverá mencionar o cumprimento satisfatório de prazos de assistência técnica (SLA) e a qualidade dos equipamentos fornecidos.

5.4. Da Conformidade com Normas Técnicas: Todos os equipamentos deverão possuir certificação de conformidade técnica emitida por órgãos competentes e atender às normas de segurança elétrica e emissão de ruídos vigentes. A CONTRATADA deverá assegurar que os dispositivos operem em voltagem compatível com as instalações da FUMHAB, fornecendo transformadores ou estabilizadores caso a tecnologia do equipamento exija proteção adicional não prevista na infraestrutura local.

@louveiraprefeitura louveira.sp.gov.br (19) 3878-4440 Rua Antônio Chicalhone, 303 – Jardim Lago Azul II, Louveira - SP, 13294-384

6. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

6.1. Da Designação do Fiscal e Gestor: A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por servidor ou comissão formalmente designada pela FUMHAB, nos termos do Art. 117 da Lei nº 14.133/2021. Este representante da Administração terá autoridade plena para exercer o controle de qualidade, rejeitar insumos de procedência duvidosa e suspender serviços que não atendam às especificações técnicas estipuladas neste Termo de Referência. A atuação da fiscalização visa garantir que o interesse público seja preservado, assegurando a conformidade entre o serviço contratado e o efetivamente prestado.

6.2. Do Monitoramento e Relatório de Medição: Mensalmente, a CONTRATADA deverá apresentar o Relatório de Medição de Consumo, gerado eletronicamente pelo software de gestão, discriminando de forma clara o volume de impressões e cópias realizadas por equipamento e/ou setor. O Fiscal do Contrato procederá à auditoria desse relatório, confrontando-o com os contadores físicos ou lógicos dos próprios equipamentos, validando a conformidade dos valores processados antes de autorizar a emissão da Nota Fiscal e/ou fatura. Caso sejam detectadas divergências ou anomalias nos dados, a medição será suspensa até que a CONTRATADA preste os esclarecimentos técnicos necessários e proceda com os ajustes devidos.

6.3. Da Responsabilidade Técnica da Contratada: A existência da fiscalização pela FUMHAB não exime, em hipótese alguma, a CONTRATADA de sua responsabilidade integral e exclusiva pela qualidade técnica, eficiência e segurança dos serviços prestados. A empresa permanece responsável por quaisquer vícios ocultos nos equipamentos, danos causados por falhas de manutenção ou interrupções indevidas no fluxo de trabalho do órgão. Cabe à Contratada manter-se proativa, antecipando-se a possíveis falhas através de vistorias preventivas regulares, independentemente de solicitação formal da fiscalização.

6.4. Do Registro de Ocorrências e Sanções: Todas as ocorrências relacionadas à execução contratual, tais como atrasos no atendimento técnico (SLA), recusa de troca de equipamentos ou falhas no fornecimento de insumos, serão registradas formalmente em relatório de acompanhamento. Tais registros servirão de base para a aplicação de penalidades, glosas nas faturas ou, em casos de reincidência grave, para a abertura de processo administrativo visando a rescisão contratual e aplicação de sanções legais previstas na Lei nº 14.133/2021.

7. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

7.1. O pagamento será efetuado mensalmente, em até 30 (trinta) dias consecutivos após a emissão da Nota Fiscal e/ou fatura, mediante a prévia expedição do **Termo de Recebimento Definitivo** pelo departamento competente, que atestará a regularidade técnica e a conformidade dos serviços prestados no período.

7.2. O faturamento deverá ser instruído obrigatoriamente pelo **Relatório de Consumo**, extraído do software de gestão da contratada e validado pelo fiscal do contrato, discriminando o volume de impressões realizadas por cada equipamento do dimensionamento da solução.

@louveiraprefeitura louveira.sp.gov.br (19) 3878-4440 Rua Antônio Chicalhone, 303 – Jardim Lago Azul II, Louveira - SP, 13294-384

7.3. A Nota Fiscal Eletrônica e/ou fatura deverá ser enviada para o e-mail institucional do setor: **fumhab@louveira.sp.gov.br**, e deverá conter, obrigatoriamente, as seguintes informações:

a) A modalidade e o número da Dispensa de Licitação;

b) Número da Ordem de Serviço/Compra e número da Nota de Empenho;

c) Descrição detalhada do serviço (ex: Locação de equipamentos na modalidade de taxa fixa acrescida de variável por consumo real);

d) Valor unitário (conforme a proposta aceita pela Administração) e valor total do período;

e) Identificação dos períodos de prestação do serviço (mês/ano de referência).

7.4. Da Rejeição e Correção: Caso ocorra qualquer divergência na Nota Fiscal e/ou fatura, erros de medição ou ausência de documentos comprobatórios, a CONTRATADA será notificada formalmente para a devida correção. O prazo para reapresentação do documento fiscal corrigido será de, no máximo, 01 (um) mês, sendo o pagamento realizado no mês subsequente ao da nova reapresentação aceita, sem ônus para a FUMHAB.

7.5. Do Critério de Glosa (Penalização Financeira): A FUMHAB reserva-se o direito de aplicar glosas (descontos) diretamente na fatura mensal caso a CONTRATADA descumpra o **SLA de Manutenção (item 4.3)**. A glosa será calculada de forma proporcional ao tempo em que o equipamento permaneceu indisponível além do prazo de 24 horas estipulado para solução definitiva, utilizando-se como base de cálculo estritamente o valor diário da Taxa Fixa de Disponibilidade Tecnológica do referido ativo.

7.6. O pagamento estará condicionado à manutenção, por parte da CONTRATADA, de todas as condições de habilitação exigidas no processo de contratação, incluindo a regularidade com o FGTS e débitos trabalhistas.

7.7. Retenções Tributárias: Serão efetuadas as retenções tributárias sobre o valor da nota fiscal e/ou fatura emitida, em estrita conformidade com a legislação federal e municipal vigente, especialmente o **Decreto Municipal nº 6.337/2023**, se aplicável.

8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1. A CONTRATADA obriga-se a executar os serviços em estrita observância aos padrões de qualidade, normas técnicas da ABNT e legislação vigente, cumprindo integralmente todas as especificações e condições estipuladas neste Termo de Referência. É dever da CONTRATADA fornecer equipamentos em perfeito estado de conservação e funcionamento, garantindo que os equipamentos atendam às demandas de produtividade da FUMHAB sem interrupções. No ato da assinatura do contrato, a empresa deverá formalizar, via e-mail institucional, os dados de contato de seus gestores comerciais e financeiros, bem como os canais de suporte técnico (telefone, e-mail e WhatsApp), mantendo-os atualizados durante toda a vigência contratual. Qualquer fato relevante que possa impactar a execução

@louveiraprefeitura louveira.sp.gov.br (19) 3878-4440 Rua Antônio Chicalhone, 303 – Jardim Lago Azul II, Louveira - SP, 13294-384

do cronograma ou a prestação do serviço deve ser comunicado imediatamente por escrito, sob pena de sanções administrativas.

8.2. No que tange à manutenção e insumos, a CONTRATADA assume a responsabilidade total e exclusiva pelo fornecimento de peças originais, componentes e consumíveis, sendo expressamente vedada a utilização de materiais remanufaturados ou recondicionados que possam comprometer a qualidade da impressão ou a vida útil dos equipamentos. A reposição de insumos deverá ser proativa, baseada no sistema de monitoramento remoto, garantindo a manutenção de um estoque de contingência na sede da CONTRATANTE. Eventuais vícios, defeitos ou incorreções nos equipamentos ou serviços deverão ser reparados, corrigidos ou substituídos às expensas da CONTRATADA, no prazo máximo fixado no SLA deste termo (**item 4.3**), respondendo a empresa civil e criminalmente por danos, perdas ou prejuízos causados à FUMHAB ou a terceiros por dolo ou culpa de seus prepostos.

8.3. Adicionalmente, a CONTRATADA compromete-se com a transferência de conhecimento, ministrando treinamento presencial e detalhado aos servidores sobre a operabilidade das máquinas, com foco nas funções de digitalização avançada e utilização das ferramentas de monitoramento de consumo. Em conformidade com as diretrizes de sustentabilidade, a empresa deverá implementar a logística reversa, responsabilizando-se pelo recolhimento e destinação ambientalmente adequada de toners e resíduos eletrônicos, apresentando os devidos certificados de descarte quando solicitado. Por fim, em estrita observância à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a CONTRATADA deve garantir o sigilo absoluto das informações processadas, implementando protocolos de segurança nos discos rígidos das impressoras e a limpeza periódica de memórias voláteis e não voláteis, assegurando que nenhum dado residual permaneça nos dispositivos após a manutenção ou substituição.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1. Cabe à CONTRATANTE exercer a fiscalização minuciosa e contínua da execução do contrato, zelando para que todas as condições estabelecidas no edital, na proposta comercial e no instrumento contratual sejam fielmente cumpridas. A Administração deverá designar formalmente um fiscal de contrato para assegurar a obtenção dos melhores resultados, procedendo com a conferência técnica e a análise das notas fiscais e/ou faturas em confronto com os relatórios de consumo real. É dever da CONTRATANTE comunicar à CONTRATADA, formalmente e sem demora, qualquer imperfeição, falha técnica ou irregularidade verificada na prestação dos serviços ou no comportamento dos equipamentos, estipulando prazos razoáveis para a devida regularização pela empresa.

9.2. No aspecto administrativo e financeiro, a CONTRATANTE obriga-se a conferir e atestar as notas fiscais e/ou faturas emitidas após o recebimento definitivo dos serviços, encaminhando-as tempestivamente ao departamento responsável pelo pagamento. Os pagamentos deverão ser efetuados rigorosamente nas datas e condições pactuadas, procedendo-se a todas as retenções tributárias federais, estaduais e municipais exigidas pela legislação vigente, com especial atenção ao Decreto Municipal nº 6.337/2023. A FUMHAB deverá, ainda, prestar todas as informações, esclarecimentos e orientações necessárias para que a CONTRATADA possa desempenhar suas funções com perfeição técnica, dirimindo dúvidas acerca dos fluxos internos de trabalho e acessos sistêmicos.

@louveiraprefeitura louveira.sp.gov.br (19) 3878-4440 Rua Antônio Chicalhone, 303 – Jardim Lago Azul II, Louveira - SP, 13294-384

9.3. Quanto à infraestrutura física e logística, a CONTRATANTE deverá garantir o fornecimento de pontos de energia elétrica estabilizada e infraestrutura de rede lógica compatível com as exigências dos equipamentos licitados. É de responsabilidade da CONTRATANTE o fornecimento do papel necessário para as impressões e cópias, bem como garantir o livre acesso dos técnicos devidamente identificados da CONTRATADA às dependências da Fundação, dentro do horário de expediente ou em situações emergenciais previamente acordadas, para que as intervenções preventivas e corretivas sejam realizadas sem obstáculos.

10. DA VIGÊNCIA E DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

10.1. Do Prazo de Vigência e Prorrogação: O contrato advindo deste Termo de Referência terá vigência inicial de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura. Por tratar-se de serviço de natureza contínua, indispensável para a manutenção das atividades finalísticas da Fundação, o prazo de vigência poderá ser prorrogado por períodos sucessivos até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do **Art. 106 da Lei nº 14.133/2021**. A prorrogação ficará condicionada à demonstração de que as condições e preços permanecem vantajosos para a Administração, bem como à manutenção da necessidade do serviço e à concordância entre as partes.

10.2. Dos Critérios de Reajuste: Eventuais reajustes de preços, após o interregno de 12 (doze) meses, deverão observar a variação do índice oficial previsto neste Termo de Referência (preferencialmente o IPCA/IBGE ou similar), visando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro da contratação, sempre mediante prévia análise da disponibilidade orçamentária da FUMHAB.

10.3. Da Fundamentação Legal e Normativa: O presente processo administrativo e todos os atos dele decorrentes regem-se integralmente pelas disposições da **Lei Federal nº 14.133/2021** (Nova Lei de Licitações e Contratos), em especial os dispositivos que regem a Dispensa de Licitação (**Art. 75, inciso II**). Aplicam-se, subsidiariamente, o **Decreto Municipal nº 6.337/2023**, a **Lei Complementar nº 123/2006** (Estatuto da Micro e Pequena Empresa), a Lei Geral de Proteção de Dados (**Lei nº 13.709/2018**) e os princípios gerais de Direito Público, notadamente os da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e, com especial ênfase nesta contratação, os princípios da eficiência e economicidade.

Louveira, 16 de março de 2026.

gov.br
Documento assinado digitalmente
ELAINE CRISTINA MARAIA
Data: 16/03/2026 09:48:44-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

ELAINE CRISTINA MARAIA
Coordenadora Administrativa e Financeira