



Estado do Espírito Santo
Procuradoria-Geral do Estado

QUADRO RESUMO

01	Título e Objetivo Geral:	Contratação emergencial de serviços de cópia, impressão e digitalização para a Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo – PGE/ES.
02	Delimitação do Objeto a ser licitado:	Contratação emergencial de serviços de cópia, impressão e digitalização (<i>outsourcing</i> de impressão) para a Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo – PGE/ES, incluindo: (i) Manutenção de equipamentos de cópia, digitalização e impressão; (ii) Fornecimento e logística de distribuição de peças, suprimentos e consumíveis (exceto papel) para os equipamentos disponibilizados; (iii) Manutenção de solução de <i>software</i> para gestão do ambiente de impressão, incluindo monitoramento e bilhetagem das impressões realizadas; (iv) Suporte técnico.
03	Base Legal:	A contratação será processada por meio de procedimento de dispensa de licitação, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021, art. 75, inciso VIII.
04	Estimativa de custos global (inciso XXIII, alínea “i”, art. 6º, Lei 14.133/21):	R\$ 196.033,20 (cento e noventa e seis mil trinta e três reais e vinte centavos).
05	Prazo estipulado de vigência contratual:	Máximo de 01 (um) ano, improrrogável.
06	Informação Orçamentária:	À cargo do Setor competente.
07	Unidade Administrativa responsável pela execução do objeto e fiscalização:	Gerência de Informática – GIN

Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo

Av. Nossa Senhora da Penha, 1590 – Barro Vermelho – Vitória/ES – CEP 29057-550

Tel: (27) 3636-5050 – Fax: (27) 3636-5056 – e-mail: pge@pge.es.gov.br – Website: <http://www.pge.es.gov.br>





Estado do Espírito Santo
Procuradoria-Geral do Estado

08	Responsáveis pela elaboração do Termo de Referência:	CLEVERSON ALVARENGA PELISSARI Analista do Executivo – GIN – PGE/ES Matrícula nº 3062694 VITOR SANTOS MARTINS Coordenador de Projetos – GIN – PGE/ES Matrícula nº 2926997
09	Versão e data do Termo de Referência:	Versão 1.0 – 25/06/2025
10	Data prevista para implantação:	07/2025

HASH: 2125413cc32943e531b2b42e48b7418262bcc19c6ad2005f0k6d9P38E#DOCUMENTO ORIGINAL e 25/06/2025-11:53, PÁGINA 21/37 QT-CD8W.

Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo

Av. Nossa Senhora da Penha, 1590 – Barro Vermelho – Vitória/ES – CEP 29057-550
Tel: (27) 3636-5050 – Fax: (27) 3636-5056 – e-mail: pge@pge.es.gov.br – Website: <http://www.pge.es.gov.br>





Estado do Espírito Santo
Procuradoria-Geral do Estado

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação emergencial de serviços de cópia, impressão e digitalização (*outsourcing* de impressão) para a Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo – PGE/ES, nos termos da tabela abaixo:

ITEM	CÓD. SIADES	COD. COMPRAS GOV.BR	ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO	QTD	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
01	S26743 S26778 S26573 S26654 S26611 S26697	26743 26778 26573 26654 26611 26697	Contratação emergencial de serviços de cópia, impressão e digitalização (<i>outsourcing</i> de impressão) para a Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo – PGE/ES, incluindo: 1.1.1. Manutenção de equipamentos de cópia, digitalização e impressão; 1.1.2. Fornecimento e logística de distribuição de peças, suprimentos e consumíveis (exceto papel) para os equipamentos disponibilizados; 1.1.3. Manutenção de solução de <i>software</i> para gestão do ambiente de impressão, incluindo monitoramento e bilhetagem das impressões realizadas; 1.1.4. Suporte técnico e treinamento de usuários.	01	11.466,34	137.596,08

1.2. A especificação detalhada do objeto e a **planilha de custos por item**, conforme Proposta apresentada pela AMC Informática Ltda. constam no **ANEXO I-A** deste Termo de Referência.

1.3. A localização das unidades, as quantidades de equipamentos e os volumes de impressão previstos por unidade constam do **ANEXO I-B** deste Termo de Referência.

1.4. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns.

1.5. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto nº 5.352-R/2023.

1.6. O prazo de vigência da contratação será de até **01 (um) ano**, improrrogável.

Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo

Av. Nossa Senhora da Penha, 1590 – Barro Vermelho – Vitória/ES – CEP 29057-550

Tel: (27) 3636-5050 – Fax: (27) 3636-5056 – e-mail: pge@pge.es.gov.br – Website: <http://www.pge.es.gov.br>





Estado do Espírito Santo
Procuradoria-Geral do Estado

ou, ainda, pela fiança bancária, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

- 4.2.3.** Em caso opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de vencimento da primeira fatura do contrato.
- 4.2.4.** Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato e por 30 (trinta) dias após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.
- 4.2.5.** A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.
- 4.2.6.** Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto neste Termo de Referência.
- 4.2.7.** Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, a Contratada ficará desobrigada de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.
- 4.2.8.** A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
 - 4.2.8.1.** Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
 - 4.2.8.2.** Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à Contratada; e
 - 4.2.8.3.** Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela Contratada, quando couber.
- 4.2.9.** A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item acima, observada a legislação que rege a matéria.
- 4.2.10.** A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica, aberta pela Contratante, com correção monetária.
- 4.2.11.** Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes deverão ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.
- 4.2.12.** No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo

Av. Nossa Senhora da Penha, 1590 – Barro Vermelho – Vitória/ES – CEP 29057-550
Tel: (27) 3636-5050 – Fax: (27) 3636-5056 – e-mail: pge@pge.es.gov.br – Website: <http://www.pge.es.gov.br>





**Estado do Espírito Santo
Procuradoria-Geral do Estado**

- 4.2.13.** No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
- 4.2.14.** Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.
- 4.2.15.** A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 4.2.15.1.** O emitente da garantia ofertada pela Contratada deverá ser notificado pela Contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º, da Lei n.º 14.133/2021).
- 4.2.15.2.** Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.
- 4.2.16.** Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- 4.2.17.** A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.
- 4.2.18.** O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada.
- 4.2.18.1.** A Contratada autoriza a Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

- 5.1.1.** A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:
 - 5.1.1.1.** Início da execução do objeto: dia posterior ao da assinatura do contrato.
 - 5.1.1.2.** Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho, conforme objeto deste termo e alinhamento junto à Contratante.
 - 5.1.1.3.** Cronograma de realização dos serviços: a empresa Contratada deverá verificar e alinhar junto à Contratante, as prioridades de instalação, criando um cronograma de acordo com as necessidades da Contratante.

Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo

Av. Nossa Senhora da Penha, 1590 – Barro Vermelho – Vitória/ES – CEP 29057-550

Tel: (27) 3636-5050 – Fax: (27) 3636-5056 – e-mail: pge@pge.es.gov.br – Website: <http://www.pge.es.gov.br>





**Estado do Espírito Santo
Procuradoria-Geral do Estado**

5.2. LOCAL E HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.2.1. Os serviços deverão ser prestados nos endereços:

5.2.1.1. Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo – PGE/ES: Av. Nossa Senhora da Penha, 1.590 – Barro Vermelho – Vitória/ES – CEP: 29.057-550;

5.2.1.2. Regional PGE do DF (Procuradoria-Geral do Estado na Capital Federal - PCF/DF): SCS, Quadra 8, Bloco B, nº 50, Venâncio Shopping, Salas 426/428, Asa Sul, Brasília/DF.

5.2.2. Os serviços deverão ser prestados em horário comercial, de segunda à sexta-feira, exceto feriados, das 9 às 18 horas, ou conforme horário de expediente da unidade, em caso de pontos facultativos.

5.3. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

5.3.1. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá manter os equipamentos disponibilizados, bem como os materiais, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades estabelecidas para cumprimento total do serviço contratado, promovendo sua substituição quando necessário, nos prazos estipulados neste termo de referência.

5.4. PROCEDIMENTOS DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO

5.4.1. Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato, devido às características do objeto.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

6.2. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.3. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

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

6.5. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) gestor(es) e fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, na forma do Decreto Estadual nº 5.545-R/2021 e demais condições previstas para a contratação.

Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo

Av. Nossa Senhora da Penha, 1590 – Barro Vermelho – Vitória/ES – CEP 29057-550

Tel: (27) 3636-5050 – Fax: (27) 3636-5056 – e-mail: pge@pge.es.gov.br – Website: <http://www.pge.es.gov.br>





Estado do Espírito Santo
Procuradoria-Geral do Estado

6.6.14. Não reproduzir, divulgar ou utilizar em benefício próprio, ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado ciência em razão da execução dos serviços discriminados, sem o consentimento, prévio e por escrito da CONTRATANTE.

6.7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

6.7.1. Proporcionar todas as condições necessárias ao bom andamento da prestação do serviço contratado.

6.7.2. Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto desta contratação, por intermédio de representante devidamente designado para tal finalidade.

6.7.3. Designar servidor(es) responsável(eis) pelo acompanhamento e fiscalização do objeto, durante a vigência do contrato.

6.7.4. Rejeitar, no todo ou em parte, o serviço realizado em desacordo com este Termo de Referência.

6.7.5. Solicitar a correção dos trabalhos, quando constatados vícios, defeitos ou incorreções.

6.7.6. Efetuar o pagamento do objeto, nos prazos e condições estabelecidas em contrato.

6.7.7. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada.

6.7.8. Exigir, a qualquer tempo, a comprovação das condições da CONTRATADA que ensejaram sua contratação, devendo a mesma manter tais condições durante toda a execução do contrato.

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

6.8. VIGÊNCIA

6.8.1. A vigência contratual será de 01 (um) ano, contado a partir do dia posterior ao da assinatura do contrato.

6.9. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

6.9.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) gestor(es) e fiscal(s) do contrato, ou pelo(s) respectivo(s) substituto(s), na forma do Decreto Estadual nº 5.545-R/2021 e demais condições previstas para a contratação.

6.10. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

6.10.1. A execução dos serviços previstos neste Termo de Referência não implica em qualquer relação de emprego ou vínculo trabalhista.





**Estado do Espírito Santo
Procuradoria-Geral do Estado**

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1. DO RECEBIMENTO

7.1.1. Os serviços serão recebidos:

7.1.1.1. provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo detalhado, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico;

7.1.1.2. definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais.

7.1.2. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de até 02 (dois) dias úteis, a contar da notificação por escrito da Contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.1.2.1. Caso haja irregularidades que impeçam o recebimento provisório, o Fiscal, conforme o caso, deverá solicitar ao contratado, por escrito, as respectivas correções.

7.1.2.2. Após o recebimento provisório, o Fiscal deverá manifestar-se sobre o cumprimento das exigências de caráter técnico da conformidade do serviço recebido com as exigências contratuais, visando subsidiar o gestor do contrato no recebimento definitivo, no prazo de 02 (dois) dias úteis.

7.1.3. O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de 02 (dois) dias úteis, a contar da manifestação do Fiscal prevista no item 7.1.2.2, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado.

7.1.3.1. Caso haja irregularidades que impeçam o recebimento definitivo, o Fiscal, conforme o caso, deverá solicitar ao contratado, por escrito, as respectivas correções no prazo de até 02 (dois) dias úteis.

7.1.4. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

7.1.5. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133/2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.1.6. O prazo para a solução, pela Contratada, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

7.1.7. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança dos bens nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

7.1.8. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o

Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo

Av. Nossa Senhora da Penha, 1590 – Barro Vermelho – Vitória/ES – CEP 29057-550

Tel: (27) 3636-5050 – Fax: (27) 3636-5056 – e-mail: pge@pge.es.gov.br – Website: <http://www.pge.es.gov.br>





Estado do Espírito Santo
Procuradoria-Geral do Estado

redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, conforme previsão inserida no **item 11** deste Termo de Referência.

7.2. DA NOTA FISCAL

7.2.1. Para fins de exame da Nota Fiscal, o Fiscal deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

7.2.1.1. Prazo de validade;

7.2.1.2. Data da emissão;

7.2.1.3. Dados do contrato e do órgão contratante;

7.2.1.4. Período respectivo de execução do contrato;

7.2.1.5. Valor a pagar; e

7.2.1.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.2.2. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a Contratada providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à Contratante.

7.2.3. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal e, ainda, de relatório, contendo:

7.2.3.1. Quantidade e valor das impressões realizadas, separadas por tipo de papel e por tipo de impressão;

7.2.3.2. Quantidade e valor de cada categoria de equipamento disponibilizado;

7.2.3.3. Manutenções realizadas nos equipamentos nos últimos 60 (sessenta dias);

7.2.3.4. Substituições, temporárias e permanentes, realizadas nos equipamentos nos últimos 120 (cento e vinte) dias;

7.2.3.5. Cada um dos indicadores contidos no IMR, com os respectivos quantitativos, na forma do **ANEXO I-C** deste Termo de Referência.

7.2.4. A Contratada deverá apresentar nota fiscal/fatura que registre o valor dos bens/serviços, o valor líquido da nota e o valor dos impostos sujeitos a retenção na fonte, inclusive o ISSQN (quando for o caso) e o destaque do Imposto de Renda na Fonte (conforme disposto na IN/RFB 1.234/2012, ou a que vier a substituí-la, e no Decreto Estadual 5460-R/2023), os quais serão retidos e recolhidos diretamente pela Administração contratante.

7.3. DO PRAZO DE PAGAMENTO

7.3.1. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da nota fiscal, nos termos do art. 31 do Decreto Estadual nº 5545-R/2023.

7.3.2. Ao enviar a solicitação de pagamento, o gestor do contrato deverá especificar a data de vencimento da obrigação.

Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo

Av. Nossa Senhora da Penha, 1590 – Barro Vermelho – Vitória/ES – CEP 29057-550

Tel: (27) 3636-5050 – Fax: (27) 3636-5056 – e-mail: pge@pge.es.gov.br – Website: <http://www.pge.es.gov.br>





Estado do Espírito Santo
Procuradoria-Geral do Estado

7.3.3. Decorrido o prazo indicado no item anterior, incidirá multa financeira nos seguintes termos:

$$VM = VF \times \frac{12}{100} \times \frac{ND}{360}$$

Onde:

VM = Valor da Multa Financeira.

VF = Valor da Nota Fiscal referente ao mês em atraso.

ND = Número de dias em atraso.

7.3.4. Incumbirão à Contratada a iniciativa e o encargo do cálculo minucioso da fatura devida, a ser revisto e aprovado pela Contratante, juntando-se o cálculo da fatura.

7.3.5. A liquidação das despesas obedecerá rigorosamente ao estabelecido na Lei 4.320/1964, assim como na Lei Estadual 2.583/1971.

7.3.6. Se houver alguma incorreção na Nota Fiscal/Fatura, a mesma será devolvida à Contratada para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da data de apresentação na nova Nota Fiscal/Fatura, sem qualquer ônus ou correção a ser paga pela Contratante.

7.4. DA FORMA DE PAGAMENTO

7.4.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela Contratada.

7.4.2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.4.3. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.4.4. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.4.5. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE FORNECIMENTO

8.1. DA FORMA DE SELEÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA

8.1.1. A escolha da empresa **AMC Informática Ltda. – CNPJ. 62.541.735/0005-03** para a contratação emergencial se dá em virtude de ser a mesma empresa que atualmente presta os serviços à PGE, pois já possui o conhecimento técnico e a infraestrutura

Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo

Av. Nossa Senhora da Penha, 1590 – Barro Vermelho – Vitória/ES – CEP 29057-550

Tel: (27) 3636-5050 – Fax: (27) 3636-5056 – e-mail: pge@pge.es.gov.br – Website: <http://www.pge.es.gov.br>





**Estado do Espírito Santo
Procuradoria-Geral do Estado**

necessária para a continuidade dos serviços, sem a necessidade de adaptação, instalação de equipamentos ou treinamento de pessoal. A manutenção do mesmo prestador de serviços, neste cenário de urgência, garante a estabilidade e a qualidade da prestação desses serviços, evitando prejuízos decorrentes de uma transição abrupta.

- 8.1.2.** A contratação de uma nova empresa, ainda que sob o mesmo fundamento legal, implicaria em um período de transição, tanto para a desmobilização da atual estrutura, quanto para a substituição e configuração de novos equipamentos, gerando descontinuidade do serviço e possível aumento dos custos para a Administração.

8.2. DA FORMA DE FORNECIMENTO

- 8.2.1.** O fornecimento do objeto será continuado, visto que os serviços serão entregues de forma frequente e contínua, durante o período de vigência contratual, em atendimento às necessidades da PGE/ES.

8.3. DAS EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO

- 8.3.1.** Para fins de habilitação, o fornecedor deverá comprovar os requisitos descritos no **ANEXO I-D** deste Termo de Referência.

8.4. DA JUSTIFICATIVA DOS REQUISITOS DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 8.4.1.** Os requisitos de habilitação, definidos no **ANEXO I-D** deste Termo de Referência, são justificados pela baixa complexidade na execução do objeto, risco reduzido de inadimplência contratual, se mostrando suficientes à contratação almejada.

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

- 9.1.** O custo total estimado da contratação é de **R\$ 137.596,08** (cento e trinta e sete mil quinhentos e noventa e seis reais e oito centavos), conforme Proposta apresentada pela AMC Informática Ltda.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 10.1.** As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento.

11. DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO POR RESULTADO (IMR)

- 11.1.** O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) é o ajuste escrito, conforme modelo inserido na forma de **ANEXO I-C** deste Termo de Referência, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo

Av. Nossa Senhora da Penha, 1590 – Barro Vermelho – Vitória/ES – CEP 29057-550

Tel: (27) 3636-5050 – Fax: (27) 3636-5056 – e-mail: pge@pge.es.gov.br – Website: <http://www.pge.es.gov.br>





**Estado do Espírito Santo
Procuradoria-Geral do Estado**

- 11.2.** Muito embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a Contratante poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas em contrato.
- 11.3.** O IMR deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto à Contratante, que se mostra como um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida.
- 11.4.** O IMR será implementado a partir da primeira medição da data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal do contrato avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados.
- 11.5.** O Instrumento de Medição de Resultado (IMR), deverá aferir a qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:
 - 11.5.1.** Não produzir os resultados acordados;
 - 11.5.2.** Deixar de executar ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
 - 11.5.3.** Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 11.6.** A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos previstos no Termo de Referência, no contrato e na legislação correlata para a avaliação da prestação dos serviços.
- 11.7.** A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os critérios constantes neste Termo de Referência.
- 11.8.** O IMR será aplicado de forma individual pelo CONTRATANTE, na pessoa do Fiscal do Contrato, para cada Nota Fiscal/Fatura.
- 11.9.** O valor devido a título de pagamento mensal à CONTRATADA será mensurado a partir da aplicação das condições do presente IMR.
- 11.10.** A mensuração do valor de pagamento, conforme o presente IMR, não constitui aplicação de sanção, não prejudicando a aplicação das penalidades administrativas previstas na legislação vigente.
- 11.11.** A frequência de aferição e avaliação do IMR será mensal, podendo ser feita a qualquer tempo, a critério da CONTRATANTE.
- 11.12.** Os Instrumentos de Medição de Resultados – IMR estabelecidos neste Termo de Referência poderão ser readequados, com vistas à melhoria contínua, no momento da prorrogação do contrato ou, desde que acordado entre as partes, em qualquer período da execução contratual.
- 11.13.** As glosas previstas no Instrumento de Medição por Resultado (IMR) deverão incidir na fatura referente ao mês subsequente ao da prestação dos serviços, de modo a haver tempo hábil para a consolidação dos índices alcançados, necessários a elaboração de Relatório a ser encaminhado a contratada.



11.14. Por ocasião do último faturamento, em decorrência do fim da vigência e da execução dos serviços, o fiscal do contrato deverá encaminhar o Relatório do IMR a contratada até o 2º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.

11.15. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pela Contratante, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da contratada.

- 12.1. Proteção de dados, coleta e tratamento.** Sempre que tiverem acesso ou realizarem qualquer tipo de tratamento de dados pessoais, as partes comprometem-se a enviar todos os esforços para resguardar e proteger a intimidade, vida privada, honra e imagem dos respectivos titulares, observando as normas e políticas internas relacionadas a coleta, guarda, tratamento, transmissão e eliminação de dados pessoais, especialmente as previstas na Lei Federal nº 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais”), no Decreto Estadual nº 4922-R, de 09 de julho de 2021, e demais normas legais e regulamentares aplicáveis.
- 12.2.** Caso o objeto envolva o tratamento de dados pessoais com fundamento no consentimento do titular, a CONTRATADA deverá observar, ao longo de toda a vigência do Contrato, todas as obrigações legais e regulamentares específicas vinculadas a essa hipótese legal de tratamento.
- 12.3.** Ao receber o requerimento de um titular de dados, na forma prevista nos artigos 16 e 18 da Lei Federal nº 13.709/2018, a CONTRATADA deverá:
 - 12.3.1.** Notificar imediatamente a CONTRATANTE;
 - 12.3.2.** Auxiliá-la, quando for o caso, na elaboração da resposta ao requerimento; e
 - 12.3.3.** Eliminar todos os dados pessoais tratados com base no consentimento em até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do requerimento do titular.
- 12.4. Necessidade.** As partes armazenarão dados pessoais apenas pelo período necessário ao cumprimento da finalidade para a qual foram originalmente coletados e em conformidade com as hipóteses legais que autorizam o tratamento.
- 12.5.** As partes devem assegurar que o acesso a dados pessoais seja limitado aos empregados, prepostos ou colaboradores e eventuais subcontratados que necessitem acessar os dados pertinentes, na medida em que sejam estritamente necessários para o cumprimento deste Contrato e da legislação aplicável, assegurando que todos esses indivíduos estejam sujeitos a obrigações de sigilo e confidencialidade.
- 12.6.** A contratada deve, enquanto operadora de dados pessoais, implementar medidas técnicas e organizacionais apropriadas para o cumprimento das obrigações da CONTRATANTE previstas na Lei Federal nº 13.709/2018.
- 12.7. Proteção de dados e incidentes de segurança.** Considerando as características específicas do tratamento de dados pessoais e o estado atual da tecnologia, a CONTRATADA deverá adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas

HASH: 2125413cc329a3e531b2b42e48f7418262bcc19c6a2025-06-26T06:41:53Z



Estado do Espírito Santo
Procuradoria-Geral do Estado

a proteger os dados e informações de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

- 12.8.** A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE imediatamente sobre a ocorrência de incidentes de segurança relacionados a dados pessoais, fornecendo informações suficientes para que a CONTRATANTE cumpra quaisquer deveres de comunicação, dirigidos à Autoridade Nacional de Proteção de Dados e/ou aos titulares dos dados, acerca do incidente de segurança.
- 12.9.** As partes deverão adotar as medidas cabíveis para auxiliar na investigação e na mitigação das consequências de cada incidente de segurança.
- 12.10. Transferência internacional.** É vedada a transferência de dados pessoais pela CONTRATADA para fora do território do Brasil sem o prévio consentimento, por escrito, da CONTRATANTE, e demonstração da observância da adequada proteção desses dados, cabendo à CONTRATADA a responsabilidade pelo cumprimento da legislação de proteção de dados ou de privacidade de outro(s) país(es) que for aplicável.
- 12.11. Responsabilidade.** A CONTRATADA responderá por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados a CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes do descumprimento da Lei Federal nº 13.709/2018, no Decreto Estadual nº 4922-R, de 09 de julho de 2021 e outras normas legais ou regulamentares relacionadas a este Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização da CONTRATANTE em seu acompanhamento.
- 12.12.** Eventual subcontratação, mesmo quando autorizada pela CONTRATANTE, não exime a CONTRATADA das obrigações decorrentes deste Contrato, permanecendo integralmente responsável perante a CONTRATANTE mesmo na hipótese de descumprimento dessas obrigações por subcontratada.
- 12.13.** A CONTRATADA deve colocar à disposição da CONTRATANTE, quando solicitado, toda informação necessária para demonstrar o cumprimento do disposto nestas cláusulas, permitindo a realização de auditorias e inspeções, diretamente pela CONTRATANTE ou por terceiros por ela indicados, com relação ao tratamento de dados pessoais.
- 12.14.** A CONTRATADA deve auxiliar a CONTRATANTE na elaboração de relatórios de impacto à proteção de dados pessoais, observado o disposto no artigo 38 da Lei Federal nº 13.709/2018, relativo ao objeto deste Contrato.
- 12.15.** Se a CONTRATANTE constatar que dados pessoais foram utilizados pela CONTRATADA para fins ilegais, ilícitos, contrários à moralidade ou mesmo para fins diversos daqueles necessários ao cumprimento deste Contrato, a CONTRATADA será notificada para promover a cessação imediata desse uso, sem prejuízo da rescisão do Contrato e de sua responsabilização pela integralidade dos danos causados.
- 12.16. Eliminação.** Extinto o Contrato, independentemente do motivo, a CONTRATADA deverá em, até 10 (dez) dias úteis, contados da data de seu encerramento, devolver todos os dados pessoais à CONTRATANTE ou eliminá-los, inclusive eventuais cópias, certificando a CONTRATANTE, por escrito, do cumprimento desta obrigação.





Estado do Espírito Santo
Procuradoria-Geral do Estado

TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO I-A

ESPECIFICAÇÃO DETALHADA DO OBJETO

1. DESCRIÇÃO GERAL

- 1.1. Os serviços especializados de cópia, impressão e digitalização, objeto desta contratação, incluem as seguintes atividades:
 - 1.1.1. Manutenção de solução de *software* para gestão do ambiente de impressão, incluindo informações dos equipamentos disponibilizados e contabilização das impressões realizadas, conforme descrito no item 2 deste **ANEXO I-A**;
 - 1.1.2. Manutenção, incluindo peças, de equipamentos de cópia, impressão e digitalização nas unidades e setores da PGE/ES, conforme descrito nos itens 3, 4 e 5 deste **ANEXO I-A**;
 - 1.1.3. Fornecimento e logística de distribuição de suprimentos consumíveis para os equipamentos disponibilizados, conforme descrito no item 6 deste **ANEXO I-A**;
 - 1.1.4. Impressão de documentos, conforme descrito no item 7 deste **ANEXO I-A**;
 - 1.1.5. Suporte técnico conforme descrito no item 8 deste **ANEXO I-A**.
 - 1.1.6. Dentre tais solicitações, incluem-se (de forma não exaustiva): suporte para defeito de impressão; consulta para orientações sobre utilização de equipamentos; substituição de insumos, informações sobre quantitativos e valores do serviço prestado, recolhimento de suprimentos (desde que fornecidos pela CONTRATADA).

2. DISPONIBILIZAÇÃO DE SOLUÇÃO DE SOFTWARE PARA GESTÃO DO AMBIENTE DE IMPRESSÃO

- 2.1. Este serviço compreende a disponibilização de solução de *software* para gestão do ambiente de impressão, composta por um único ou uma combinação de sistemas informatizados. Esta solução deve oferecer funcionalidades para gerenciamento das configurações e status dos equipamentos e para bilhetagem e contabilização das páginas impressas, inclusive a contabilização de impressão para cada usuário individualmente em tempo real, devendo a CONTRATADA operar o aplicativo, mas possibilitando acesso total da equipe da CONTRATANTE responsável pelo gerenciamento dos serviços.
- 2.2. O CONTRATANTE poderá disponibilizar uma máquina, física ou virtualizada, visando comportar os componentes centrais desta solução, para onde os dados desta poderão convergir. Exclusivamente para esta máquina, ficará a encargo da CONTRATADA a cessão, durante a vigência do contrato, das licenças de sistemas operacionais e sistemas gerenciadores de banco de dados necessários à operação da solução, caso necessário.
- 2.2.1. CONTRATADA deve ceder, durante a vigência do contrato, todas as licenças de *software* necessárias à execução deste serviço, incluindo o eventual *hardware* para controle de licenciamento que se fizer necessário, e viabilizar acesso completo a todas

Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo

Av. Nossa Senhora da Penha, 1590 – Barro Vermelho – Vitória/ES – CEP 29057-550

Tel: (27) 3636-5050 – Fax: (27) 3636-5056 – e-mail: pge@pge.es.gov.br – Website: <http://www.pge.es.gov.br>





Estado do Espírito Santo
Procuradoria-Geral do Estado

as funções do(s) aplicativo(s) para o gestor/fiscal do contrato e para a equipe responsável pela área de TI (Tecnologia da Informação) do órgão CONTRATANTE.

- 2.2.2.** É permitido acesso externo pela CONTRATADA às informações geradas pela solução, de modo que esta possa processar a fatura da prestação de serviços e prever a logística para distribuição de suprimentos.

2.3. Requisitos gerais mínimos da solução:

- 2.3.1.** Possuir integração com repositório de usuários via protocolo LDAP (*Lightweight Directory Access Protocol*) para pelo menos 1.000 usuários ativos;
- 2.3.2.** Convergir dados dos equipamentos automaticamente para um ponto central indicado pelo CONTRATANTE;
- 2.3.3.** Utilizar sincronização de informações de bilhetagem e de, pelo menos, nível de suprimentos nos equipamentos, via protocolo HTTPS (*Hyper Text Transfer Protocol Secure*) ou outro protocolo seguro;
- 2.3.4.** Viabilizar acesso via interface *web*, compatível com os principais navegadores de mercado: Google Chrome, Opera, Firefox, Safari e Microsoft Edge em suas versões mais atuais. Exclusivamente para o gerenciamento das configurações dos equipamentos, é permitida a utilização de console de gerência que suporte instalação em sistemas operacionais Microsoft Windows Server 2016 ou superior;
- 2.3.5.** Permitir a criação de perfis com diferentes níveis de acesso e permissão, tanto às funcionalidades de gerenciamento como as de bilhetagem;
- 2.3.6.** Exportar inventário de equipamentos e informações de bilhetagem para análise em planilha eletrônica compatível com Microsoft Excel;
- 2.3.7.** Possibilitar o envio de relatórios por e-mail, assim como agendamento da geração e o envio destes relatórios de forma periódica, para cada gestor definido. Os relatórios devem permitir a geração descentralizada (por centro de custos) e centralizada (unificando as informações dos diversos centros de custo);
- 2.3.8.** Possibilitar a utilização com bancos de dados SQL-Server, PostgreSQL ou compatíveis;
- 2.3.9.** Possuir todas as interfaces e manuais em Português ou Inglês;
- 2.3.10.** Apresentar um mecanismo de autenticação, onde cada usuário deverá se autenticar com sua senha individual.

2.4. Gerenciamento das configurações e status dos equipamentos

- 2.4.1.** Gerenciar remotamente, através de rede TCP/IP, os equipamentos instalados, permitindo efetuar alterações de configuração, verificação do status dos equipamentos e do nível dos suprimentos consumíveis;
- 2.4.2.** Realizar inventário automático de impressoras e multifuncionais na rede;
- 2.4.3.** Permitir a leitura dos contadores físicos das impressoras remotamente;
- 2.4.4.** Controlar direito de uso dos equipamentos, sem a necessidade de alterar configurações no repositório de usuários;





**Estado do Espírito Santo
Procuradoria-Geral do Estado**

- 2.4.5.** Permitir a realização de impressões confidenciais selecionadas, só realizando a impressão quando o usuário estiver ao lado do equipamento e registrar sua senha no equipamento;
- 2.4.6.** Permitir a realização de impressões, cópias e digitalização através de autenticação integrada com LDAP, validada por usuário/senha, e PIN (senha digitada no painel da impressora);
- 2.4.7.** Possibilitar a impressão retida, onde o trabalho é enviado para uma fila de impressão e fica retido no servidor, podendo ser liberado em qualquer equipamento da rede, após identificação do usuário, através de autenticação integrada com LDAP (via usuário/senha, e/ou PIN (senha digitada no painel da impressora)), sendo um destes modos ou os dois, dependendo da opção que o usuário escolher.

2.5. Bilhetagem e contabilização das páginas impressas

- 2.5.1.** Realizar contabilidade e controle de custos de impressão;
- 2.5.2.** Realizar a contabilidade e o controle de custos de impressões por equipamento fornecido, informando usuário, nome do documento, horário de impressão, impressora, número de páginas, cor (colorido ou monocromático), modo de impressão (*simplex* ou *duplex*), tamanho do papel e custo para cada documento impresso;
- 2.5.3.** Gerar bilhetagem do total de páginas impressas em um período, contabilizando por impressora, por usuário, por centro de custo e por grupo;
- 2.5.4.** Gerar relatórios de contabilização e de custos em um período por centros de custo e por usuários;
- 2.5.5.** Definir limite de cotas, por usuário e/ou por impressora, notificando por *e-mail* quando estas forem alcançadas ou bloqueando novas impressões quando atingido o limite;
- 2.5.6.** Gerar relatórios de utilização das cotas estabelecidas;
- 2.5.7.** Caso a solução inclua módulo cliente, este deve ser instalado e atualizado remotamente, de forma transparente para o usuário e somente nas estações que possuam impressoras e/ou multifuncionais configurados. Este módulo deve possuir funcionalidade para impedir seu encerramento pelo usuário;
- 2.5.8.** Permitir a definição de Centros de Custos, que podem ser geridos de forma descentralizada por gestores definidos, nos diversos setores e departamentos da CONTRATANTE, possibilitando a administração das cotas de cada um separadamente;
- 2.5.9.** Capturar contadores físicos das impressoras automaticamente, necessários para o acesso e acompanhamento;
- 2.5.10.** Permitir a definição de grupos e subgrupos de usuários para que seja possível aplicar restrições quanto acesso aos equipamentos ou recursos de impressão (colorido e preto e branco) e cópias, com a geração de relatórios a partir dos mesmos.
- 2.5.10.1.** Esses grupos serão estabelecidos, de forma hierarquizada, conforme estrutura da organização, como por exemplo, grupo "Unidade", subgrupo "Setorial, Projetos, Grupos, etc".

Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo

Av. Nossa Senhora da Penha, 1590 – Barro Vermelho – Vitória/ES – CEP 29057-550
Tel: (27) 3636-5050 – Fax: (27) 3636-5056 – e-mail: pge@pge.es.gov.br – Website: <http://www.pge.es.gov.br>





**Estado do Espírito Santo
Procuradoria-Geral do Estado**

3. DISPONIBILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

- 3.1.** Para que um equipamento seja considerado instalado, este deverá estar:
 - 3.1.1.** Localizado conforme definido pela CONTRATANTE;
 - 3.1.2.** Corretamente energizado, devendo ser disponibilizados pela CONTRATADA, quando necessário, cabos de força e transformadores de tensão adequados e compatíveis com os equipamentos;
 - 3.1.3.** Conectado à rede de dados, devendo ser disponibilizados pela CONTRATADA, quando necessário, cabos de rede CAT5e;
 - 3.1.4.** Configurado para se comunicar com a rede lógica da CONTRATANTE e com os sistemas de gestão do ambiente de impressão;
 - 3.1.5.** Operacional.
- 3.2.** Para que um equipamento seja considerado operacional, este não deverá possuir qualquer problema físico ou lógico que comprometa seu correto funcionamento e deverá
- 3.3.** Para que um equipamento seja considerado disponibilizado, condição também denominada como disponível, este deverá estar instalado e operacional.
- 3.4.** As situações em que o equipamento esteja indisponível, por não estar operacional, estão previstas no acordo de nível de serviço.

4. CATEGORIAS DE EQUIPAMENTOS

4.1. CATEGORIA 1 – MULTIFUNCIONAL MONOCROMÁTICA A4

- 4.1.1.** Possuir velocidade de impressão monocromática de, no mínimo, 40 páginas por minuto (PPM) em papel formato A4 ou carta;
- 4.1.2.** Suportar impressão papel A4, Carta e Ofício;
- 4.1.3.** Mídias suportadas: Envelopes, etiquetas de papel e papel normal;
- 4.1.4.** Utilizar tecnologia de impressão a LASER ou LED;
- 4.1.5.** Possuir resolução de impressão de, no mínimo, 600 x 600 DPI;
- 4.1.6.** Possuir bandeja de alimentação automática com capacidade para, no mínimo, 500 folhas;
- 4.1.7.** Possuir bandeja de saída com capacidade para, no mínimo, 250 folhas;
- 4.1.8.** Suportar impressão frente e verso automática;
- 4.1.9.** Utilizar drivers universais do fabricante do equipamento, para Microsoft Windows e distribuições Linux compatíveis com o Linux Standard Base (LSB), nas versões suportadas pelos fabricantes destes sistemas operacionais;
- 4.1.10.** Possuir recurso de contabilização de páginas impressas no próprio hardware;
- 4.1.11.** Possuir interface Ethernet nativa de, no mínimo, 100 Mbps, e conectividade USB 2.0 ou superior;

Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo

Av. Nossa Senhora da Penha, 1590 – Barro Vermelho – Vitória/ES – CEP 29057-550

Tel: (27) 3636-5050 – Fax: (27) 3636-5056 – e-mail: pge@pge.es.gov.br – Website: <http://www.pge.es.gov.br>





Estado do Espírito Santo
Procuradoria-Geral do Estado

- 4.1.12.** Possuir ciclo máximo mensal de, no mínimo: 100.000 páginas por mês;
- 4.1.13.** Possuir suporte a Linguagem de Impressão: PCL 6 e Post Script 3 ou emulações como BR-Script 3, PRESCRIBE, etc;
- 4.1.14.** Possuir protocolo de Rede: TCP/IP e SNMP;
- 4.1.15.** Possuir alimentador automático de páginas com capacidade para, no mínimo, 50 folhas;
- 4.1.16.** Possuir os seguintes requisitos de cópia:
 - 4.1.16.1.** Permitir múltiplas cópias do mesmo documento;
 - 4.1.16.2.** Possibilitar escala de redução/ampliação de, pelo menos, 50% à 200%.
- 4.1.17.** Possuir os seguintes requisitos de digitalização:
 - 4.1.17.1.** Resolução óptica de, no mínimo, 600 x 600 DPI em monocromático;
 - 4.1.17.2.** Suportar os formatos de saída: TIFF, JPEG, PDF e PDF pesquisável (OCR – nativo, embarcado ou via *software*);
 - 4.1.17.3.** Definir forma de envio de documento digitalizado: por e-mail, pasta de rede (utilizando o protocolo SMB) ou outra tecnologia (ex.: unidade FLASH/USB, FTP, etc), ajustando o item a seguir:
 - 4.1.17.3.1.** Possibilitar o envio de documentos digitalizados por e-mail diretamente pelo painel do equipamento;
 - 4.1.17.3.2.** Possibilitar o envio de documentos digitalizados em pasta compartilhada na rede.
 - 4.1.17.4.** Capacidade de digitalizar documentos nos tamanhos A4;
- 4.1.18.** Suportar impressão confidencial: possibilitar impressão segura através de PIN (senha digitada no painel da impressora), somente efetuando impressões confidenciais quando o usuário se registrar no painel do equipamento;
- 4.1.19.** O equipamento deverá acompanhar todos os cabos padrão ABNT necessários para sua instalação, configuração e utilização;
- 4.1.20.** Todos os equipamentos deste tipo deverão ser do mesmo fabricante e modelo.
- 4.2. CATEGORIA 2 – MULTIFUNCIONAL POLICROMÁTICA A4**
 - 4.2.1.** Possuir velocidade de impressão policromática de, no mínimo, 30 páginas por minuto (PPM) em papel formato A4 ou carta;
 - 4.2.2.** Suportar impressão papel A4, Carta e Ofício;
 - 4.2.3.** Mídias suportadas: Envelopes, etiquetas de papel e papel normal;
 - 4.2.4.** Utilizar tecnologia de impressão a LASER ou LED;
 - 4.2.5.** Possuir resolução de impressão de, no mínimo, 600 x 600 DPI;
 - 4.2.6.** Possuir bandeja de alimentação automática com capacidade para, no mínimo, 250 folhas;
 - 4.2.7.** Possuir bandeja de saída com capacidade para, no mínimo, 150 folhas;

Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo

Av. Nossa Senhora da Penha, 1590 – Barro Vermelho – Vitória/ES – CEP 29057-550
Tel: (27) 3636-5050 – Fax: (27) 3636-5056 – e-mail: pge@pge.es.gov.br – Website: <http://www.pge.es.gov.br>





Estado do Espírito Santo
Procuradoria-Geral do Estado

- 4.2.8.** Suportar impressão frente e verso automática;
- 4.2.9.** Utilizar drivers universais do fabricante do equipamento, para Microsoft Windows e distribuições Linux compatíveis com o Linux Standard Base (LSB), nas versões suportadas pelos fabricantes destes sistemas operacionais;
- 4.2.10.** Possuir recurso de contabilização de páginas impressas no próprio hardware;
- 4.2.11.** Possuir interface Ethernet nativa de, no mínimo, 100 Mbps, e conectividade USB 2.0 ou superior;
- 4.2.12.** Possuir ciclo máximo mensal de, no mínimo: 4.000 páginas por mês;
- 4.2.13.** Possuir suporte a Linguagem de Impressão: PCL 6 e Post Script 3 ou emulações como BR-Script 3, PRESCRIBE, etc;
- 4.2.14.** Possuir protocolo de Rede: TCP/IP e SNMP;
- 4.2.15.** Possuir alimentador automático de páginas com capacidade para, no mínimo, 50 folhas;
- 4.2.16.** Possuir os seguintes requisitos de cópia:
 - 4.2.16.1.** Permitir múltiplas cópias do mesmo documento;
 - 4.2.16.2.** Possibilitar escala de redução/ampliação de, pelo menos, 50% à 200%.
- 4.2.17.** Possuir os seguintes requisitos de digitalização:
 - 4.2.17.1.** Resolução óptica de, no mínimo, 600 x 600 DPI em monocromático;
 - 4.2.17.2.** Suportar os formatos de saída: TIFF, JPEG, PDF e PDF pesquisável (OCR – nativo, embarcado ou via software);
 - 4.2.17.3.** Definir forma de envio de documento digitalizado: por e-mail, pasta de rede (utilizando o protocolo SMB) ou outra tecnologia (ex.: unidade FLASH/USB, FTP, etc), ajustando o item a seguir:
 - 4.2.17.3.1.** Possibilitar o envio de documentos digitalizados por e-mail diretamente pelo painel do equipamento;
 - 4.2.17.3.2.** Possibilitar o envio de documentos digitalizados em pasta compartilhada na rede.
 - 4.2.17.4.** Capacidade de digitalizar documentos nos tamanhos A4.
- 4.2.18.** Suportar impressão confidencial: possibilitar impressão segura através de PIN (senha digitada no painel da impressora), somente efetuando impressões confidenciais quando o usuário se registrar no painel do equipamento;
- 4.2.19.** Equipamento deve vir acompanhado de todos os cabos padrão ABNT necessários para instalação, configuração e utilização do equipamento;
- 4.2.20.** Todos os equipamentos deste tipo devem ser do mesmo fabricante e modelo.





Estado do Espírito Santo
Procuradoria-Geral do Estado

5. MANUTENÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

5.1. DISPOSIÇÃO GERAL

- 5.1.1. As manutenções deverão ser realizadas de modo a causar o mínimo de interferência no ambiente e na rotina de seus ocupantes ou usuários.
- 5.1.2. A CONTRATADA deverá garantir que, durante a execução dos serviços, os ambientes sejam mantidos em perfeitas condições de higiene e segurança e que após a conclusão do atendimento de um chamado técnico, seja efetuada limpeza geral no ambiente eventualmente afetado pela atuação do técnico da CONTRATADA.
- 5.1.3. As peças, materiais descartados e quaisquer resquícios da realização das manutenções deverão ser devidamente retirados das dependências do CONTRATANTE pela CONTRATADA e descartados conforme previsão dada em legislação.
- 5.1.4. As peças instaladas em substituição às peças defeituosas ou em final de vida útil deverão ser novas, originais do fabricante e sem qualquer utilização prévia.
- 5.1.5. Os custos decorrentes do transporte dos equipamentos para manutenção, dentro do período de vigência contratual, serão de responsabilidade da CONTRATADA.
- 5.1.6. A CONTRATADA deverá executar a instalação e desinstalação dos equipamentos em cada localidade e nos casos de mudança de localidade de instalação, e o remanejamento e/ou transporte ocorrerá por conta da mesma.
- 5.1.7. A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico e assistência técnica *on-site*, quando necessário, além de realizar manutenção preventiva periódica, conforme recomendação do fabricante dos equipamentos, objetivando prevenir a ocorrência de quebras ou defeitos dos equipamentos, conservando-os em perfeito estado de funcionamento.

5.2. HORÁRIO DE COBERTURA

- 5.2.1. As manutenções deverão ocorrer em horário comercial (compreende os períodos de segunda à sexta-feira, exceto feriados, das 8:00 às 18:00 horas) ou conforme horário de expediente da unidade, em caso de pontos facultativos.
- 5.2.2. A cobertura em horário comercial deverá ser padrão para todos os equipamentos disponibilizados, inclusive para a solução de software para gestão do ambiente de impressão.
- 5.2.3. Os endereços dos locais onde os serviços deverão ser prestados constam do **ANEXO I-B** deste Termo de Referência.

5.3. MANUTENÇÃO PREVENTIVA

- 5.3.1. A CONTRATADA deverá realizar a manutenção preventiva dos equipamentos, abrangendo: limpeza externa e interna do equipamento, limpeza do caminho do papel, do rolo de coleta, da área do toner, etc.
- 5.3.2. A manutenção preventiva visa manter os equipamentos em perfeito estado de funcionamento, reduzindo, assim, a possibilidade destes deixarem de estar operacionais por problemas físicos.





**Estado do Espírito Santo
Procuradoria-Geral do Estado**

5.3.3. A frequência de realização deste serviço deverá estar de acordo com recomendação do fabricante do equipamento. Esta informação deverá ser fornecida juntamente com a documentação que comprove as características dos equipamentos.

5.3.4. As manutenções preventivas deverão ser prestadas nos locais onde os equipamentos estejam instalados.

5.4. MANUTENÇÃO CORRETIVA

5.4.1. A CONTRATADA deverá prestar serviço contínuo de manutenção corretiva e substituição de equipamentos, após detecção e comunicação de problema por parte do CONTRATANTE, conforme previsão no acordo de nível de serviço.

5.4.2. A CONTRATADA deverá fornecer pelo menos 01 (um) número telefônico gratuito 0800 ou com custo de chamada local para abertura de chamados técnicos, operando em conformidade com o horário de cobertura dos equipamentos.

5.4.3. Cada equipamento disponibilizado deverá ter afixado, em local de fácil visualização, o número de telefone de contato com a CONTRATADA, um número identificador único (TAG) do equipamento, número de série e modelo do equipamento. Caso haja necessidade de alteração nessas referências, a CONTRATADA será responsável pela mudança do aviso em todos os equipamentos, devendo comunicar ao gestor do contrato com antecedência mínima de um mês.

5.4.4. No momento da abertura de chamado técnico deverá ser fornecido número de protocolo único para acompanhamento do chamado pelo CONTRATANTE. A CONTRATADA, em hipótese alguma, poderá negar-se a abrir um chamado técnico.

5.4.5. O CONTRATANTE irá considerar o problema efetivamente concluído quando o fiscal do contrato receber a confirmação, dada pelo usuário, de que o equipamento está operacional, momento em que o chamado técnico deverá ser finalizado.

5.5. SUBSTITUIÇÃO TEMPORÁRIA E PERMANENTE

5.5.1. Nos casos em que seja necessária a substituição de equipamentos de forma temporária (solução de contorno) para manutenção corretiva, quando não for possível concluir a manutenção no prazo definido no IMR, o equipamento deverá ser imediatamente substituído por outro de mesma marca e modelo do equipamento defeituoso, em plenas condições de utilização.

5.5.2. Findada a manutenção corretiva no equipamento que foi substituído pela solução de contorno, o mesmo deverá ser novamente colocado em operação em substituição ao equipamento temporário.

5.5.3. Caso não seja realizado o retorno dos equipamentos substituídos temporariamente, em perfeitas condições de funcionamento, ou sua substituição permanente até a expiração do período definido no IMR, o CONTRATANTE irá considerar, a partir da expiração deste prazo, o equipamento substituto como indisponível, ainda que este equipamento esteja operacional, ficando assim a CONTRATADA sujeita às sanções administrativas previstas neste Termo de Referência.

5.5.4. Caso a substituição temporária seja realizada antes do término do prazo para manutenção corretiva, definido no IMR, o CONTRATANTE irá considerar o incidente

Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo

Av. Nossa Senhora da Penha, 1590 – Barro Vermelho – Vitória/ES – CEP 29057-550

Tel: (27) 3636-5050 – Fax: (27) 3636-5056 – e-mail: pge@pge.es.gov.br – Website: <http://www.pge.es.gov.br>





**Estado do Espírito Santo
Procuradoria-Geral do Estado**

originário encerrado, passando a vigorar o prazo referente ao parágrafo anterior, conforme consta no IMR.

- 5.5.5.** Nos casos em que seja necessária a substituição definitiva de equipamentos, este somente poderá se dar pelo fornecimento de equipamento da mesma categoria, novo, não remanufaturado, de primeiro uso e deverá estar em linha de produção pelo fabricante na data de substituição.
- 5.5.6.** Equipamentos que apresentarem número de reparos superior a 03 (três), sendo estes de responsabilidade da CONTRATADA, dentro de um período de 60 (sessenta) dias, deverão ser substituídos por equipamentos de mesma categoria, novos, não remanufaturados, de primeiro uso e devem estar em linha de produção pelo fabricante na data de substituição sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.
- 5.5.7.** Em qualquer situação que exija substituição, seja esta temporária ou definitiva, de equipamentos que possuam mecanismos de armazenamento interno dos documentos impressos, copiados, ou digitalizados, como discos rígidos ou outros meios de armazenamento não-volátil, a CONTRATADA deverá realizar a completa exclusão dos dados previamente à retirada do equipamento, com a posterior comprovação por técnicos da CONTRATANTE.

5.6. MOVIMENTAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

- 5.6.1.** A CONTRATADA deverá, sempre que solicitada pela CONTRATANTE, providenciar o desligamento, o transporte e a reinstalação de qualquer equipamento, na ocorrência de alteração do local de instalação, sem qualquer ônus a CONTRATANTE.

6. REPOSIÇÃO DE SUPRIMENTOS CONSUMÍVEIS

- 6.1.** A CONTRATADA deverá realizar, de forma contínua e sem interrupções, todos os procedimentos de aquisição, recebimento, estocagem, transporte, distribuição e substituição dos suprimentos, exceto papel, estabelecendo um nível de estoque suficiente para garantir os níveis de serviços constantes no IMR. A substituição de suprimento poderá ser realizada por usuário devidamente treinado pela CONTRATADA, desde que tal situação seja expressamente autorizada pela CONTRATANTE.
- 6.2.** A CONTRATADA deverá monitorar constantemente, via solução de gestão do ambiente de impressão, os níveis dos consumíveis dos equipamentos disponibilizados.
- 6.3.** A CONTRATADA deverá manter reserva de toners sobressalentes, para os tipos de equipamentos disponibilizados em cada localidade do CONTRATANTE.
- 6.4.** Esta reserva de suprimentos consumíveis deverá conter quantidades suficientes para atender à demanda de impressão sem interrupções por falta destes suprimentos e atender aos seguintes requisitos:
- 6.4.1.** Os suprimentos reserva deverão ser entregues para os servidores indicados pelo CONTRATANTE em cada localidade;
- 6.4.2.** Deverá haver suprimentos reserva somente para os tipos de equipamentos disponibilizados na localidade;





Estado do Espírito Santo
Procuradoria-Geral do Estado

- 6.4.3.** Após a utilização de qualquer suprimento reserva, a CONTRATANTE deverá abrir chamado para retirada dos suprimentos vazios e reposição do estoque de suprimentos reserva;
- 6.4.4.** Os suprimentos vazios ou descartados deverão ser retirados pela CONTRADA das dependências da CONTRATANTE, ficando a encargo da CONTRATADA a destinação final correta dos resíduos sólidos resultantes, conforme leis estaduais e federais aplicáveis.
- 6.5.** Dessa forma, um equipamento somente será considerado indisponível, exclusivamente pelo motivo de falta de suprimentos consumíveis, caso esteja desabastecido de algum suprimento consumível que esteja em falta na reserva de sua localidade.
- 6.6.** Os suprimentos fornecidos pela CONTRATADA (toner, kits de manutenção das impressoras, entre outros, exceto papel) deverão ser novos e originais do fabricante do equipamento.
- 6.7.** Visando à qualidade dos serviços e a saúde dos usuários, não serão aceitos suprimentos remanufaturados, recondicionados, recarregados ou reutilizados de qualquer espécie.

7. IMPRESSÃO DE DOCUMENTOS

- 7.1.** Estão previstos neste serviço a impressão de documentos em 3 (três) tamanhos de papel: A4, Carta e Ofício. Independentemente do tamanho de papel adotado pelo usuário no momento da impressão, as impressões e cópias serão contabilizadas em tamanho A4.
- 7.2.** As impressões serão subdivididas em monocromáticas e coloridas, e deverão ser faturadas conforme o equipamento utilizado para impressão ou cópia.
- 7.3.** Apenas o modelo da categoria prevista no item **4.2. MULTIFUNCIONAL POLICROMÁTICA A4** permitirá a impressão colorida e monocromática, sendo todas as impressões consideradas coloridas, não havendo diferenciação de custo por impressão ou cópia neste equipamento.
- 7.4.** Todas as folhas de papel serão fornecidas pela CONTRATANTE, não estando, assim, incluídas no serviço.
- 7.5.** As impressões em frente e verso serão faturadas como 2 (duas) impressões independentes.

8. SUPORTE TÉCNICO

- 8.1.** A CONTRATADA deverá fornecer informações, sem ônus adicional, aos funcionários da CONTRATANTE, sobre o *software* de contabilização de recursos das impressoras a ser fornecido, capacitando estes profissionais para acompanhar e aprovar o serviço de monitoramento, gestão e emissão de relatórios de bilhetagem, prestado pela CONTRATADA por meio da respectiva ferramenta.
- 8.2.** O treinamento ocorrerá nas instalações da CONTRATANTE, podendo ser efetuado por sistema de videoconferência, se acordado entre as partes.





Estado do Espírito Santo
Procuradoria-Geral do Estado

8.3. Deverão ser treinados, no mínimo, 2 (dois) servidores indicados pelo CONTRATANTE, em cada localidade para realizar as seguintes operações:

8.3.1. Retirada de papel preso ou atolado;

8.3.2. Substituição de toner;

8.3.3. Realimentação de papel;

8.3.4. Configuração das estações de trabalho.

8.4. Deverão ser treinados, no mínimo, 2 (dois) servidores indicados pelo CONTRATANTE para operarem os sistemas de gestão do ambiente de impressão para realizar as seguintes operações:

8.4.1. Geração de relatórios;

8.4.2. Configuração total do ambiente de impressão;

8.4.3. Instalação e configuração de drivers;

8.4.4. Configuração do perfil de impressão do usuário;

8.4.5. Criação dos grupos/centros de custo;

8.4.6. Outras funcionalidades necessárias para o gerenciamento e fiscalização do contrato.

8.5. No ato da instalação de cada equipamento, o técnico da CONTRATADA deverá treinar os usuários para a correta utilização do mesmo, contemplando as seguintes informações:

8.5.1. Utilização básica de operação (impressão normal e com senha, digitalização para a rede e por e-mail, OCR, cópias/impressões, impressões em modo simples e duplex);

8.5.2. Solução de defeitos comuns (por exemplo, atolamento de papel);

8.5.3. Solicitação e troca de suprimentos;

8.5.4. Procedimentos para abertura de chamado técnico;

8.5.5. Quaisquer outras ações que julgue pertinentes.

8.6. Deverá ser fornecido, para o fiscal de contrato, contato telefônico para suporte técnico referente à operação do sistema de gestão do ambiente de impressão e configuração dos equipamentos disponibilizados.

8.6.1. O número de contato poderá ser o mesmo previsto para abertura de chamados de manutenção corretiva.

9. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS

9.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes designados pela CONTRATANTE.

9.2. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo

Av. Nossa Senhora da Penha, 1590 – Barro Vermelho – Vitória/ES – CEP 29057-550

Tel: (27) 3636-5050 – Fax: (27) 3636-5056 – e-mail: pge@pge.es.gov.br – Website: <http://www.pge.es.gov.br>





Estado do Espírito Santo
Procuradoria-Geral do Estado

- 9.3.** A fiscalização técnica do contrato avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no **ANEXO I-C** deste Termo de Referência, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:
- 9.3.1.** Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- 9.3.2.** Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 9.4.** A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
- 9.5.** Durante a execução do objeto, o fiscal do contrato deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
- 9.6.** O fiscal do contrato deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 9.7.** Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 9.8.** A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal do contrato, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
- 9.9.** Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, deverão ser aplicadas as sanções à CONTRATADA, de acordo com as regras previstas no contrato ou instrumento equivalente.
- 9.10.** O fiscal do contrato poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

10. PRAZOS PREVISTOS

- 10.1.** A CONTRATADA estará sujeita aos limites de prazos para atendimento conforme previsões deste Termo de Referência e que conforme segue:
- 10.1.1.** Entrega e instalação da solução de impressão completa: até 15 (quinze) dias corridos, após a assinatura do contrato;
- 10.1.2.** Fornecimento de relatórios gerenciais/técnicos solicitados, em modelo definido: até 5 (cinco) dias úteis a partir da solicitação.

Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo

Av. Nossa Senhora da Penha, 1590 – Barro Vermelho – Vitória/ES – CEP 29057-550
Tel: (27) 3636-5050 – Fax: (27) 3636-5056 – e-mail: pge@pge.es.gov.br – Website: <http://www.pge.es.gov.br>





Estado do Espírito Santo
Procuradoria-Geral do Estado

- 10.2.** O tempo máximo para a solução de problemas é de até **06 (seis) horas úteis**, a partir do registro da demanda no Portal de Atendimento disponibilizado pela CONTRATADA e gerenciado/monitorado pela CONTRATANTE, respeitando o horário de cobertura à cada uma de suas unidades.
- 10.3.** A CONTRATADA poderá utilizar equipamentos de backup como parte da solução de problemas, desde que corretamente configurado.
- 10.4.** Caso a CONTRATADA não termine o reparo do equipamento no prazo estabelecido no item anterior, e a CONTRATADA e CONTRATANTE constatem que a utilização do equipamento é inviável, a CONTRATADA deverá substituí-lo, por outro de sua propriedade, com características iguais ou superiores, conforme a regras abaixo:
 - 10.4.1.** Até 04 (quatro) horas úteis a partir da identificação da necessidade de substituição do equipamento.
 - 10.4.2.** A troca do equipamento não deverá ultrapassar 10 (dez) horas úteis de atendimento, considerando a abertura do chamado inicial.
 - 10.4.3.** A substituição não poderá ultrapassar o período máximo de 60 (sessenta) dias.
- 10.5.** O tempo de resolução de um chamado, corresponde ao tempo decorrido entre a abertura e a conclusão do chamado para o atendimento de uma requisição de serviço ou da resolução de um problema ou incidente, com o restabelecimento completo do equipamento, recurso ou funcionalidade da solução.
- 10.6.** Não serão considerados os tempos das paradas programadas, isto é, paradas previamente acordadas com a CONTRATANTE com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, bem como os períodos abonados pela CONTRATANTE, em razão da ocorrência de interrupções ou degradações nos equipamentos, recursos ou funcionalidades da solução oriundas de manutenções realizadas pela CONTRATANTE em seu ambiente computacional.
- 10.7.** O tempo de deslocamento do técnico da CONTRATADA até a CONTRATANTE será computado e contabilizado como parte integrante do tempo total de resolução de chamado, exceto para situações que sejam julgadas pela CONTRATANTE como adversas e alheias à responsabilidade da CONTRATADA, como por exemplo, perturbações de ordem pública, greves, enchentes, interdições de vias públicas, acidentes, dentre outras aplicáveis.

11. GLOSAS

- 11.1.** Entende-se por glosa o valor a ser descontado automaticamente do pagamento mensal pela não prestação completa do serviço. Os valores dos descontos relativos aos ajustes de pagamento por descumprimento dos indicadores do Instrumento de Medição de Resultados (IMR) foram estabelecidos conforme **ANEXO I-C** do Termo de Referência.
- 11.2.** As glosas por descumprimento dos indicadores do IMR serão descontadas na medição antes da emissão da fatura em aberto (não paga).
- 11.3.** Quando cabível a aplicação das glosas, a CONTRATADA será comunicada e somente poderá emitir a nota fiscal de acordo com os valores aprovados pela CONTRATANTE.

Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo

Av. Nossa Senhora da Penha, 1590 – Barro Vermelho – Vitória/ES – CEP 29057-550
Tel: (27) 3636-5050 – Fax: (27) 3636-5056 – e-mail: pge@pge.es.gov.br – Website: <http://www.pge.es.gov.br>





Estado do Espírito Santo
Procuradoria-Geral do Estado

PLANILHA DE CUSTOS DETALHADA POR ITEM – PROPOSTA AMC INFORMÁTICA LTDA

ITEM	ESPECIFICAÇÃO POR ITEM	QTD.	FRANQUIA MENSAL ESTIMADA	VALOR UNIT.	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL
01	Franquia de impressão em multifuncional mono A4 – volume mensal 6.000 pag. (modelo D1) - KYOCERA ECOSYS M2640/DW/L	6	1.676	R\$ 0,0720	R\$ 120,67	R\$ 724,03
02	Impressão excedente em multifuncional mono A4 - volume mensal 6.000 pag. (modelo D1) -KYOCERA ECOSYS M2640/DW/L	6	2.324	R\$ 0,0240	R\$ 55,78	R\$ 334,66
03	Franquia de impressão em multifuncional mono A4 - volume mensal 10.000 páginas (modelo D2) - KYOCERA ECOSYS M3550IDN	24	4.920	R\$ 0,0720	R\$ 354,24	R\$ 8.501,76
04	Impressão excedente em multifuncional mono A4 - volume mensal 10.000 páginas (modelo D2) - KYOCERA ECOSYS M3550IDN	24	2.413	R\$ 0,0240	R\$ 57,91	R\$ 1.389,89
05	Impressão em impressora color A4 (modelo C) - LEXMARK CS510DEVALOR	1	1.000	R\$ 0,5160	R\$ 516,00	R\$ 516,00
VALOR GLOBAL:						R\$ 11.466,34

Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo

Av. Nossa Senhora da Penha, 1590 – Barro Vermelho – Vitória/ES – CEP 29057-550

Tel: (27) 3636-5050 – Fax: (27) 3636-5056 – e-mail: pge@pge.es.gov.br – Website: http://www.pge.es.gov.br





**Estado do Espírito Santo
Procuradoria-Geral do Estado**

TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO I-B

**LOCALIZAÇÃO DAS UNIDADES DA PGE, QUANTIDADES DE EQUIPAMENTOS E
VOLUME DE IMPRESSÕES PREVISTO POR UNIDADE**

UNIDADE	MUNICÍPIO	ENDEREÇO COMPLETO
Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo – PGE/ES	Vitória/ES	Av. Nossa Senhora da Penha, 1.590 – Barro Vermelho – Vitória/ES.
Regional PGE do DF (Procuradoria-Geral do Estado na Capital Federal - PCF/DF)	Brasília/DF	SCS, Quadra 8, Bloco B, nº 50, Venâncio Shopping, Salas 426/428, Asa Sul, Brasília/DF.

EQUIPAMENTO	QUANTIDADE	VOLUME MÉDIO DE IMPRESSÃO (PROJEÇÃO MENSAL)	LOCALIZAÇÃO FÍSICA DOS EQUIPAMENTOS POR UNIDADE	
			PGE/ES	PCF/DF
CATEGORIA 1 MULTIFUNCIONAL MONOCROMÁTICA A4 (ANEXO I-A, ITEM 4.1)	30	50.000 páginas	29	1
CATEGORIA 2 MULTIFUNCIONAL COLORIDA A4 (ANEXO I-A, ITEM 4.2)	1	1.000 páginas	1	-

OBSERVAÇÕES:

O quantitativo de equipamentos, bem como o volume de impressões previstos neste Termo de Referência foram projetados com base na demanda atual da Instituição, em conformidade com itens, quantitativos e volumetria de impressões e cópias apuradas mensalmente no Contrato de nº 001/2019.

Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo

Av. Nossa Senhora da Penha, 1590 – Barro Vermelho – Vitória/ES – CEP 29057-550

Tel: (27) 3636-5050 – Fax: (27) 3636-5056 – e-mail: pge@pge.es.gov.br – Website: <http://www.pge.es.gov.br>



TERMO DE REFERÊNCIA

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

INDICADOR 01 - TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (TMA-AT)	
FINALIDADE	Garantir, qualitativamente, a celeridade no Atendimento Técnico, pela CONTRATADA, dos Chamados Técnicos demandados pela Instituição.
META A CUMPRIR	6 horas úteis.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório gerencial de atendimentos.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pelo Relatório gerencial de atendimentos.
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	$TMA-AT = (\sum TA) / N$ Onde: TMA-AT = Tempo Médio de Atendimento, em horas úteis. TA = Tempo de Atendimento Técnico, é o período transcorrido, em horas úteis, entre o Chamado Técnico e o primeiro Atendimento Técnico deste chamado. $\sum TA$ = Somatório dos Tempos de Atendimento Técnico das Ordens de Serviço Fechadas, de Manutenção Corretiva, no período. N = Quantidade de Ordens de Serviço Fechadas, de Manutenção Corretiva, no período.
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do 1º dia a contar da assinatura do contrato.
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	$TMA-AT \leq 6$ horas úteis – Sem redução do Valor do Serviço $TMA-AT > 6$ e ≤ 8 horas úteis – Advertência $TMA-AT > 8$ horas úteis – 10% a menos do Valor Fixo Mensal de todos os equipamentos.

HASH: 2125413cc32943e531b2b472e48b7418262bcc19c6ad202d4f6KED9P-E-DOCG-DOCUMENTO ORIGINAL.es.26/06/2025 11:53 (val) PÁGINA 32 / 37 T-CD8W.

Av. Nossa Senhora da Penha, 1590 – Barro Vermelho – Vitória/ES – CEP 29057-550
Tel: (27) 3636-5050 – Fax: (27) 3636-5056 – e-mail: pge@pge.es.gov.br – Website: <http://www.pge.es.gov.br>





Estado do Espírito Santo
Procuradoria-Geral do Estado

INDICADOR 02 - TEMPO MÉDIO DE SUBSTITUIÇÃO DE EQUIPAMENTO (TMSE-AT)	
FINALIDADE	Garantir, qualitativamente, a celeridade na Execução, pela CONTRATADA, dos Chamados Técnicos demandados pela Instituição.
META A CUMPRIR	10 horas úteis.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório gerencial de atendimentos.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pelo Relatório gerencial de atendimentos.
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	$TMSE-AT = (\Sigma TR) / N$ Onde: TMSE-AT = Tempo Médio de Substituição, em horas úteis. TR = Tempo de Substituição, é o período transcorrido, em horas úteis, entre o Chamado Técnico e a efetiva solução deste chamado. ΣTR = Somatório dos Tempos de Substituição de Ordens de Serviço Fechadas, de Manutenção Corretiva, no período. N = Quantidade de Ordens de Serviço Fechadas, de Manutenção Corretiva em que foi necessária a substituição do equipamento, no período.
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do 1º dia a contar da assinatura do contrato.
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	TMSE-AT $\leq$ 10 horas úteis – Sem redução do Valor do Serviço TMSE-AT > 10 e ≤ 14 horas úteis – Advertência TMSE-AT > 14 horas úteis – 10% a menos do Valor Fixo Mensal de todos os equipamentos.

Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo

Av. Nossa Senhora da Penha, 1590 – Barro Vermelho – Vitória/ES – CEP 29057-550
Tel: (27) 3636-5050 – Fax: (27) 3636-5056 – e-mail: pge@pge.es.gov.br – Website: <http://www.pge.es.gov.br>





Estado do Espírito Santo
Procuradoria-Geral do Estado

TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO I-D

REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

Para fins de habilitação, deverá a empresa comprovar os seguintes requisitos:

1. HABILITAÇÃO JURÍDICA

1.1. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional.

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

1.3. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>.

1.4. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores.

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

1.6. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores.

1.7. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz.

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

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

2. HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

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

Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo

Av. Nossa Senhora da Penha, 1590 – Barro Vermelho – Vitória/ES – CEP 29057-550

Tel: (27) 3636-5050 – Fax: (27) 3636-5056 – e-mail: pge@pge.es.gov.br – Website: <http://www.pge.es.gov.br>





**Estado do Espírito Santo
Procuradoria-Geral do Estado**

2.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

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

2.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

2.5. Prova de regularidade com a Fazenda Pública Municipal da sede da licitante.

2.6. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual (onde for sediada a empresa e a do Estado do Espírito Santo, quando a sede não for deste Estado).

2.7. Caso o objeto contratual venha a ser cumprido por filial da licitante, os documentos exigidos neste item também deverão ser apresentados pela filial executora do contrato, sem prejuízo para a exigência de apresentação dos documentos relativos à sua matriz.

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

2.9. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

2.10. Nos casos de microempresas, empresas de pequeno porte ou equiparadas, não se exige comprovação de regularidade fiscal para fins de habilitação, mas somente para formalização da contratação, observadas as seguintes regras:

2.10.1. A licitante deverá apresentar, à época da habilitação, todos os documentos exigidos para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que apresentem alguma restrição.

2.10.2. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal ou trabalhista, é assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

2.10.3. O prazo a que se refere o item anterior poderá, a critério da Administração Pública, ser prorrogado por igual período.

2.10.4. Em caso de atraso por parte do órgão competente para emissão de certidões comprobatórias de regularidade fiscal, ou trabalhista, a licitante poderá apresentar à Administração outro documento que comprove a extinção ou suspensão do crédito tributário, respectivamente, nos termos dos arts. 156 e 151 do Código Tributário Nacional, acompanhado de prova do protocolo do pedido de certidão.

Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo

Av. Nossa Senhora da Penha, 1590 – Barro Vermelho – Vitória/ES – CEP 29057-550

Tel: (27) 3636-5050 – Fax: (27) 3636-5056 – e-mail: pge@pge.es.gov.br – Website: <http://www.pge.es.gov.br>





**Estado do Espírito Santo
Procuradoria-Geral do Estado**

2.10.5. Na hipótese descrita no inciso anterior, a licitante terá o prazo de 10 (dez) dias, contado da apresentação dos documentos a que se refere o parágrafo anterior, para apresentar a certidão comprobatória de regularidade fiscal ou trabalhista.

2.10.6. O prazo a que se refere o item anterior poderá, a critério da Administração Pública, ser prorrogado por igual período, uma única vez, se demonstrado pela licitante a impossibilidade de o órgão competente emitir a certidão.

2.10.7. A formalização da contratação fica condicionada à regularização da documentação comprobatória de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos dos incisos anteriores, sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções legais, sendo facultado à Administração convocar as licitantes remanescentes e com elas contratar, observada a ordem de classificação, ou revogar a licitação.

3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

3.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação, ou de sociedade simples.

3.2. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - (Lei nº 14.133/2021, art. 69, caput, e inciso II) ou certidão emitida pela instância judicial competente, que certifique que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar do procedimento licitatório, conforme Acórdão de Relação TCU 8271/2011-Segunda Câmara.

Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo

Av. Nossa Senhora da Penha, 1590 – Barro Vermelho – Vitória/ES – CEP 29057-550

Tel: (27) 3636-5050 – Fax: (27) 3636-5056 – e-mail: pge@pge.es.gov.br – Website: <http://www.pge.es.gov.br>



Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

VITOR SANTOS MARTINS
COORDENADOR DE PROJETOS CP-FG
GIN - PGE - GOVES
assinado em 26/06/2025 11:53:03 -03:00

CLEVERSON ALVARENGA PELISSARI
ANALISTA DO EXECUTIVO
GIN - PGE - GOVES
assinado em 26/06/2025 11:44:43 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 26/06/2025 11:53:03 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por CLEIDA BARBARA ABREU DA SILVA RANGEL (REQUISITADO - GIN - PGE - GOVES)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2025-6K5D9P>

