

TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE OUTSOURCING DE IMPRESSÃO, CÓPIA E DIGITALIZAÇÃO, COM FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTOS, SUPRIMENTOS, MANUTENÇÃO, SOFTWARE DE GERENCIAMENTO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA.

1. OBJETO

O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de outsourcing de impressão, cópia e digitalização, mediante locação de equipamentos multifuncionais monocromáticos e coloridos, compreendendo o fornecimento, instalação, configuração, treinamento operacional, manutenção preventiva e corretiva, assistência técnica, substituição de peças e componentes, fornecimento de suprimentos (exceto papel), software de gerenciamento e contabilização de impressões, visando atender às necessidades administrativas e operacionais da Fundação Pró-Lar de Jacareí.

A contratação compreenderá a disponibilização de equipamentos novos, de primeiro uso, em linha de fabricação, observadas as especificações técnicas, quantitativos e condições estabelecidas neste Termo de Referência e em seus anexos.

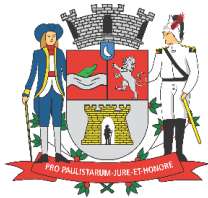
O objeto caracteriza-se como serviço comum de natureza continuada, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

A presente contratação fundamenta-se nas disposições da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, bem como nos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, interesse público, economicidade, planejamento, transparência, segregação de funções e desenvolvimento nacional sustentável.

A contratação observa ainda:

- Estudo Técnico Preliminar – ETP;
- Documento de Formalização da Demanda – DFD;
- Plano de Contratações Anual – PCA, quando aplicável;
- Pesquisa de Preços realizada na forma da legislação vigente;
- Mapa de Gerenciamento de Riscos;
- disponibilidade orçamentária para atendimento da despesa;



- demais normas aplicáveis às contratações públicas.

A solução proposta decorre do planejamento institucional da Fundação Pró-Lar de Jacareí, visando assegurar a continuidade dos serviços administrativos, reduzir custos operacionais, racionalizar recursos públicos e promover maior eficiência na gestão do parque de impressão.

3. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

A Fundação Pró-Lar de Jacareí desenvolve atividades administrativas, técnicas e operacionais que dependem diariamente da produção, reprodução e digitalização de documentos.

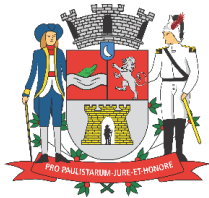
A disponibilidade permanente desses serviços é indispensável para o adequado funcionamento da Fundação Pró-Lar de Jacareí, abrangendo, entre outras atividades:

- elaboração de processos administrativos;
- processos licitatórios e contratações;
- expedientes internos;
- emissão de documentos oficiais;
- pareceres técnicos;
- contratos administrativos;
- documentos financeiros e contábeis;
- atendimento ao público;
- digitalização e arquivamento eletrônico de documentos.

A interrupção dos serviços de impressão compromete diretamente a continuidade das atividades administrativas, ocasionando atrasos, redução da produtividade e prejuízo ao atendimento institucional.

Verificou-se que a contratação da solução em regime de outsourcing apresenta maior vantajosidade em comparação à aquisição direta dos equipamentos, considerando:

- eliminação dos custos de manutenção corretiva;
- eliminação da necessidade de aquisição periódica de suprimentos;
- atualização tecnológica permanente;
- substituição imediata de equipamentos defeituosos;



- maior disponibilidade operacional;
- gerenciamento centralizado do parque de impressão;
- redução dos custos administrativos;
- maior previsibilidade orçamentária;
- melhoria da qualidade dos serviços prestados.

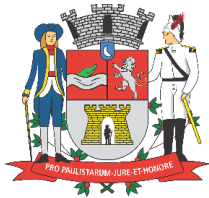
Dessa forma, a contratação mostra-se tecnicamente adequada e economicamente vantajosa para a Administração.

4. SOLUÇÃO COMO UM TODO

A solução compreende a disponibilização de ambiente completo de impressão corporativa, mediante prestação de serviço continuado, incluindo todos os recursos necessários ao perfeito funcionamento dos equipamentos durante toda a vigência contratual.

A contratação compreenderá, no mínimo:

- fornecimento de equipamentos multifuncionais monocromáticos e coloridos;
- instalação física;
- configuração em rede;
- instalação de drivers;
- integração à infraestrutura tecnológica existente;
- treinamento dos usuários;
- software de gerenciamento de impressão;
- monitoramento remoto;
- manutenção preventiva;
- manutenção corretiva;
- substituição de peças;
- fornecimento de toners e demais consumíveis (exceto papel);
- substituição de equipamentos quando necessária;
- suporte técnico remoto e presencial;



- emissão de relatórios gerenciais;
- controle de usuários e centros de custo;
- contabilização das impressões.

A solução deverá operar de forma integrada, assegurando elevada disponibilidade dos equipamentos, redução das interrupções e otimização dos custos operacionais.

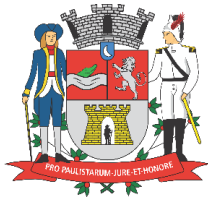
5. RESULTADOS PRETENDIDOS

Com a contratação pretende-se alcançar os seguintes resultados:

- I – assegurar a continuidade dos serviços administrativos;
- II – aumentar a disponibilidade dos equipamentos;
- III – reduzir o tempo de indisponibilidade;
- IV – eliminar custos decorrentes de manutenção própria;
- V – promover atualização tecnológica contínua;
- VI – reduzir desperdícios de suprimentos;
- VII – controlar a utilização dos equipamentos por usuário, unidade administrativa e centro de custo;
- VIII – racionalizar os gastos públicos;
- IX – melhorar a qualidade das impressões;
- X – ampliar a eficiência administrativa;
- XI – aumentar a segurança das informações impressas;
- XII – fornecer indicadores gerenciais para tomada de decisão;
- XIII – assegurar maior controle sobre os custos de impressão;
- XIV – garantir atendimento aos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

6. VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contado da emissão da Ordem de Serviço, podendo ser prorrogado sucessivamente por 10 anos, desde que demonstrada a



vantajosidade para a Administração, observadas as disposições dos arts. 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133/2021.

A prorrogação dependerá da demonstração de:

- manutenção da necessidade administrativa;
- vantajosidade econômica;
- desempenho satisfatório da Contratada;
- manutenção das condições de habilitação;
- existência de disponibilidade orçamentária.

A emissão da Ordem de Serviço será precedida da formalização do contrato e das providências necessárias à regular execução. Durante toda a vigência contratual, a Contratada permanecerá responsável pela plena execução dos serviços, fornecimento dos equipamentos, suprimentos, assistência técnica e demais obrigações previstas neste Termo de Referência.

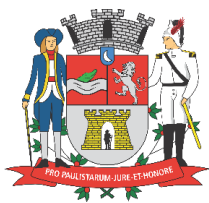
7. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

7.1 Requisitos Gerais

A contratação compreende a prestação de serviços continuados de outsourcing de impressão, cópia e digitalização, mediante disponibilização de equipamentos multifuncionais, software de gerenciamento e todos os insumos necessários à plena execução do objeto.

A solução deverá contemplar, obrigatoriamente:

- I – fornecimento dos equipamentos em regime de locação;
- II – instalação, configuração e integração à rede da Fundação Pró-Lar de Jacareí;
- III – treinamento operacional dos usuários;
- IV – manutenção preventiva e corretiva;
- V – substituição de peças, componentes e kits de manutenção;
- VI – fornecimento de todos os suprimentos necessários ao funcionamento dos equipamentos, exceto papel;
- VII – software de gerenciamento e contabilização das impressões;



VIII – suporte técnico remoto e presencial;

IX – monitoramento contínuo do parque de impressão;

X – emissão de relatórios gerenciais;

XI – substituição dos equipamentos sempre que necessário para manutenção da continuidade dos serviços.

7.2 Características Gerais dos Equipamentos

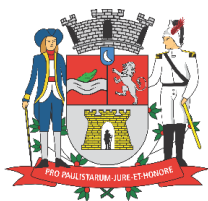
Todos os equipamentos fornecidos deverão atender às seguintes condições mínimas:

- serem novos e de primeiro uso;
- estarem em linha de fabricação na data da entrega;
- não serem remanufaturados;
- não serem recondicionados;
- não serem usados;
- possuir assistência técnica autorizada no território nacional;
- possuir disponibilidade de peças durante toda a vigência contratual;
- acompanhar manuais em língua portuguesa;
- possuir certificação de conformidade exigida pela legislação brasileira.

7.3 Compatibilidade Tecnológica

Os equipamentos deverão operar plenamente na infraestrutura atualmente utilizada pela Fundação Pró-Lar de Jacareí, sendo compatíveis, no mínimo, com:

- Microsoft Windows;
- Linux;
- macOS;
- protocolo TCP/IP;
- impressão em rede;
- SMB;
- FTP;
- LDAP, quando aplicável;
- IPv4 e IPv6;
- autenticação por usuário.



Não será admitida qualquer cobrança adicional decorrente da integração da solução ao ambiente tecnológico existente.

8. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS DOS EQUIPAMENTOS

8.1 Serão admitidos equipamentos de diferentes marcas, modelos e tecnologias, desde que atendam às funcionalidades e ao desempenho mínimo comprovados para impressão, cópia e digitalização, bem como à capacidade de operação, à segurança e à compatibilidade com a infraestrutura da Contratante. Características internas ou acessórias poderão ser atendidas por solução tecnicamente equivalente mediante demonstração objetiva, sem prejuízo ao serviço e sem custo adicional.

8.1.1. Especificações Técnicas Mínimas

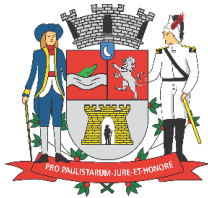
ITEM 01 – IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL MONOCROMÁTICA (CÓPIA – IMPRESSÃO E SCANNER) (A4)

Quantidade:

07 unidades

Impressora Monocromática A4

- Tecnologia Laser, Led ou Jato de Tinta;
- Velocidade mínimo de impressão: 34 ppm;
- Ampliação e redução automática com zoom 25% a 400%;
- Funções de copiadora, impressora e escâner (Scanner Monocromático e Colorido); de rede, com manual, driver e painel e português;
- Painel Touch Screen mínimo de 04 polegadas;
- Processamento de papel nos formatos A4, Carta, Ofício, Executivo, A5 e Envelopes;
- Alimentador de Originais para 50 originais, com leitura duplex de passagem única;
- Duplex para cópias;
- Impressão e escâner em formatos A4 – Ofício -Carta;
- Resolução de impressão: 1200x1200 DPI;
- Resolução ótica de digitalização de 1200 dpi;
- Seletor de cópias de 01 a 999;
- Alimentador de papel: no mínimo uma gaveta para 250 folhas;
- By-pass (alimentação manual papel) mínimo 80 folhas;
- Entrada de Pen Drive USB: Impressão e digitalização em PDF, TIFF;
- Gramatura: mínimo 220 g/m2 via bandeja multiuso;
- Capacidade mínima de até 10.000 páginas mensais por equipamento.
- Scanner colorido de rede: Formato PDF, TIFF, JPEG;
- Processador: mínimo de 750 MHz ou superior;
- Memória: mínimo 02 GB;
- Linguagem de impressão: PCL 6, PCL 5e e PostScript 3
- Sistemas Operacionais: Windows 10/11, Windows Server, Linux e macOS;



- Interface de Rede Ethernet 10/100/1000 bases Tx (RJ45) e rede sem fio (Wireless LAN IEEE 802.11);
- Impressão segura;
- Software gerador de PDF pesquisável;
- Digitalização de PDF pesquisável.
- Alimentação 127 V

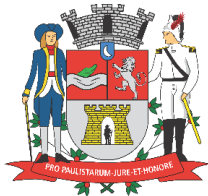
ITEM 02 – IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL COLORIDA (CÓPIA –IMPRESSÃO - SCANNER) (A3 E A4)

Quantidade:

01 unidade

Impressora Multifuncional Colorida (A3 e A4)

- Tecnologia Laser, Led ou Jato de Tinta;
- Velocidade mínimo de impressão: 34 ppm no papel A4;
- Processador: mínimo de 750 MHz ou superior;
- Memória: mínimo 03 GB;
- Painel Touch Screen mínimo de 05 polegadas;
- Alimentador de papel: no mínimo uma gaveta para 250 folhas;
- Bandeja manual para entrada de papel By-pass para no mínimo 80 folhas;
- Impressão e escâner em formatos A3, A4, A5, Carta e Envelope;
- Bandeja de saída de papel para 150 folhas;
- Frente e verso automático nas cópias / impressão / scanner;
- Alimentador de Originais para 50 originais;
- Linguagem de impressão: PCL 6, PCL 5e e PostScript 3;
- Ampliação e redução automática com zoom 25% a 40%;
- Interface de Rede Ethernet 10/100/1000 - bases Tx (RJ45) e rede sem fio (Wireless LAN IEEE 802.11);
-
- Funções de copiadora, impressora e escâner (Scanner Monocromático e Colorido); de rede, com manual, driver e painel e português;
- Processamento de papel nos formatos A4, Carta, Ofício, Executivo, A5 e Envelopes;
- Duplex para cópias;
- Resolução de impressão: 1200x1200 DPI;
- Resolução ótica de digitalização de 1200 dpi;
- Seletor de cópias de 01 a 999;
- Entrada de Pen Drive USB: Impressão e digitalização em PDF, TIFF;
- Gramatura: mínimo 220 g/m2 via bandeja multiuso;
- Capacidade mínima de até 10.000 páginas mensais por equipamento.
- Scanner colorido de rede: Formato PDF, TIFF, JPEG;
- Linguagem de impressão: PCL 6, PCL 5e e PostScript 3 (original ou compatível)
- Sistemas Operacionais: Windows 10/11, Windows Server, Linux e macOS;
- Interface de Rede Ethernet 10/100/1000 – Gigabit, USB 2.0 de alta velocidade;
- Impressão segura;



- Resolução: 1200x1200 dpi; Ciclo mensal de trabalho para 10.000 páginas mensais por equipamento;
- Software gerador de PDF pesquisável;
- Digitalização de PDF pesquisável.
- Alimentação 127 V

8.1.2. CRITÉRIOS DE COMPROVAÇÃO E ACEITAÇÃO

A licitante deverá apresentar catálogo, ficha técnica, manual oficial do fabricante ou documentação idônea que permita verificar objetivamente velocidade, formato de papel, funções de impressão/cópia/digitalização, duplex, conectividade, segurança e compatibilidade. A expressão “ou equivalente” não dispensa a comprovação objetiva dos requisitos.

Os quantitativos permanecem inalterados 07 multifuncionais A4, 01 Multifuncional colorida A3/A4, franquia estimada de 15.000 páginas monocromáticas mensais e 1.250 páginas coloridas mensais.

9. FRANQUIA DE IMPRESSÃO

A remuneração da Contratada será realizada mediante franquia mensal compensável, correspondente ao quantitativo estimado de páginas impressas pela Fundação Pró-Lar de Jacareí, observado o efetivo consumo apurado por meio do sistema de gerenciamento de impressão.

A franquia constitui parâmetro de planejamento da contratação e de composição da proposta comercial, não representando garantia de consumo integral pela Administração.

A Contratada deverá disponibilizar infraestrutura suficiente para atender à demanda da Contratante, independentemente das oscilações de consumo verificadas ao longo da execução contratual.

9.1 Franquia Mensal Estimada

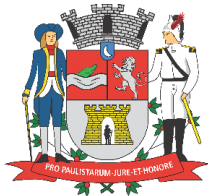
A estimativa inicial de consumo é a seguinte:

Tipo	Franquia Mensal	Franquia Anual
Monocromática	15.000 páginas	180.000 páginas
Colorida	1.250 páginas	15.000 páginas

Os quantitativos acima foram definidos com base no histórico de consumo da Fundação Pró-Lar de Jacareí e poderão sofrer variações durante a execução contratual, sem caracterizar alteração unilateral do objeto.

9.2 Medição do Consumo

A medição será realizada mensalmente pelo Fiscal do Contrato, com base nos dados



registrados pelo software de gerenciamento fornecido pela Contratada.

Para fins de faturamento, serão considerados:

- o número de páginas efetivamente impressas;
- a classificação das impressões em monocromáticas e coloridas;
- os relatórios emitidos pelo sistema de gerenciamento;
- a validação realizada pela fiscalização contratual.

Os relatórios deverão permanecer disponíveis para consulta durante toda a vigência contratual.

9.3 Compensação da Franquia

Será admitida a compensação das franquias não utilizadas com eventuais excedentes verificados em meses subsequentes, desde que observadas as seguintes condições:

- a compensação ocorrerá dentro do mesmo período anual de execução contratual;
- serão compensadas apenas páginas da mesma categoria (monocromáticas com monocromáticas e coloridas com coloridas);
- a compensação não poderá gerar pagamento em duplicidade nem alterar o equilíbrio econômico-financeiro do contrato;
- a metodologia será aplicada automaticamente com base nos relatórios do sistema de gerenciamento.

Ao final de cada período anual de vigência contratual, será realizado o encontro de contas da franquia compensável, observadas as condições estabelecidas no contrato.

9.4 Custos Inclusos na Remuneração Contratual

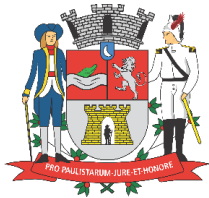
Não será admitida cobrança de qualquer valor adicional relacionado à operação dos equipamentos, deslocamentos, manutenção, substituição de peças, software,

assistência técnica ou fornecimento de suprimentos, permanecendo tais custos integralmente incluídos na remuneração contratual.

9.5 Transparência da Medição

A Contratada deverá disponibilizar acesso ao sistema de gerenciamento para acompanhamento, em tempo real, do consumo de impressões pela Administração.

Os relatórios deverão permitir, no mínimo, a identificação de:



- consumo por equipamento;
- consumo por usuário;
- consumo por setor;
- impressões monocromáticas e coloridas;
- impressões simplex e duplex;
- histórico mensal de utilização;
- níveis de suprimentos;
- disponibilidade dos equipamentos.

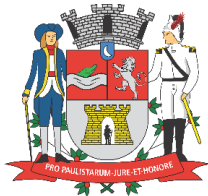
Essas informações servirão de base para o ateste da medição mensal e eventual aplicação de glosas, quando cabíveis.

10. SOFTWARE DE GERENCIAMENTO

A Contratada deverá fornecer solução completa de gerenciamento do parque de impressão.

O software deverá possuir, no mínimo:

- monitoramento online;
- inventário automático;
- contabilização por usuário;
- contabilização por departamento;
- contabilização por equipamento;
- centro de custo;
- controle de impressão colorida;
- controle de impressão monocromática;
- impressão segura;
- autenticação de usuários;
- relatórios em PDF;
- relatórios em Excel;
- histórico de utilização;



- retenção do histórico pelo prazo necessário à fiscalização e as obrigações legais, com prazo definido e justificado pela Fundação Pró-Lar de Jacareí; a manutenção por pelo menos 12 meses;
- exportação via CSV;
- níveis de toner;
- alertas automáticos;
- abertura de chamados;
- painel web.

A licença de utilização deverá permanecer ativa durante toda a vigência contratual, sem custos adicionais para a Administração.

11. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A solução deverá possuir mecanismos que garantam a segurança das informações processadas.

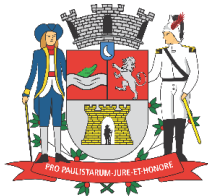
Sempre que possível deverão estar disponíveis:

- autenticação por usuário e controle de acesso conforme perfil;
- impressão protegida por senha ou mecanismo equivalente, quando aplicável;
- bloqueio de usuários;
- comunicação protegida entre equipamentos e sistemas de gerenciamento, quando tecnicamente suportada;
- eliminação segura de arquivos temporários e dos dados armazenados em equipamentos retirados ou substituídos, conforme procedimento definido pela Contratante.
- atualização periódica de firmware;
- observância à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), com definição de perfis de acesso e responsabilidades no tratamento dos dados.

12. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (SLA)

A Contratada deverá observar os seguintes níveis mínimos de desempenho:

Serviço	Prazo Máximo
Registro do chamado	Imediato



Serviço	Prazo Máximo
Atendimento remoto	Até 4 horas úteis
Atendimento presencial	Até 8 horas úteis
Solução definitiva	Até 12 horas úteis
Substituição do equipamento	Até 24 horas
Disponibilidade mínima	98%
Reposição de suprimentos	Antes do esgotamento

O não atendimento aos níveis mínimos de serviço poderá ensejar aplicação de glosas, multas e demais sanções previstas no contrato, observado o contraditório e a ampla defesa.

13. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

13.1 Condições Gerais de Execução

A execução do objeto compreenderá a disponibilização de solução completa de outsourcing de impressão, cópia e digitalização, incluindo equipamentos, software de gerenciamento, instalação, configuração, treinamento, manutenção preventiva e corretiva, fornecimento de suprimentos (exceto papel), assistência técnica e demais serviços necessários ao perfeito funcionamento da solução durante toda a vigência contratual.

A execução deverá observar rigorosamente as especificações técnicas deste Termo de Referência, a proposta da Contratada e o futuro Contrato Administrativo.

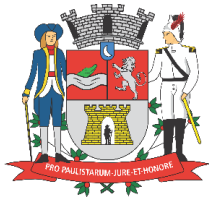
Todos os custos necessários ao perfeito funcionamento da solução serão de responsabilidade exclusiva da Contratada, não sendo admitida cobrança adicional por serviços inerentes ao objeto contratado.

13.2 Ordem de Serviço

A execução contratual iniciar-se-á mediante emissão da Ordem de Serviço expedida pela Fundação Pró-Lar de Jacareí.

A Ordem de Serviço conterá, no mínimo:

- identificação da unidade administrativa;
- quantitativo de equipamentos;
- endereço de instalação;
- cronograma de implantação;
- responsável pelo acompanhamento;



- prazo para conclusão da implantação.

A emissão da Ordem de Serviço não afasta as demais obrigações previstas neste Termo de Referência.

13.3 Local da Execução

Os equipamentos serão instalados nas dependências da Fundação Pró-Lar de Jacareí, podendo a Administração indicar outros endereços pertencentes à sua estrutura administrativa durante a vigência contratual.

Os eventuais remanejamentos de equipamentos entre unidades administrativas ocorrerão sem qualquer custo adicional para a Contratante.

13.4 Implantação da Solução

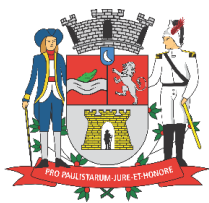
A implantação compreenderá todas as atividades necessárias à entrada em operação da solução contratada.

São etapas obrigatórias:

- I – entrega dos equipamentos;
- II – conferência patrimonial;
- III – instalação física;
- IV – ligação elétrica;
- V – conexão lógica à rede corporativa;
- VI – instalação dos drivers;
- VII – configuração dos equipamentos;
- VIII – instalação do software de gerenciamento;
- IX – parametrização das filas de impressão;
- X – testes operacionais;
- XI – treinamento dos usuários;
- XII – homologação pela fiscalização.

Somente após a homologação será considerada concluída a implantação da solução.

13.5 Prazo de Implantação



A implantação completa deverá ocorrer em até **05 (cinco) dias úteis**, contados do **recebimento da Ordem de Serviço**. Os equipamentos deverão ser instalados na sede da Fundação Pró-Lar de Jacareí, localizada na Rua José Bonifácio, nº37 – Centro Jacareí/SP no período das 08h00 às 17h00, exceto feriados.

Esse prazo deverá ser considerado entrega, instalação, configuração e testes.

14. TREINAMENTO DOS USUÁRIOS

Após a instalação dos equipamentos, a Contratada deverá ministrar treinamento operacional aos servidores indicados pela Fundação Pró-Lar de Jacareí.

O treinamento deverá contemplar, no mínimo:

- utilização dos equipamentos;
- impressão segura;
- impressão frente e verso;
- digitalização;
- envio por e-mail;
- digitalização para rede;
- utilização do painel do equipamento;
- procedimentos básicos de operação;
- abertura de chamados técnicos;
- boas práticas para utilização racional dos equipamentos.

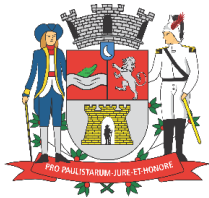
Sempre que houver substituição tecnológica significativa dos equipamentos, a Contratada deverá promover novo treinamento, sem custos adicionais.

15. MANUTENÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

15.1 Manutenção Preventiva

A Contratada realizará manutenção preventiva periódica visando preservar o perfeito funcionamento dos equipamentos.

A manutenção preventiva compreenderá, no mínimo:



- limpeza interna;
- limpeza externa;
- inspeção técnica;
- calibração;
- atualização de firmware;
- substituição preventiva de componentes sujeitos ao desgaste;
- testes operacionais.

Ao término de cada manutenção deverá ser emitido relatório técnico contendo:

- equipamento atendido;
- patrimônio;
- data;
- serviços executados;
- peças substituídas;
- responsável técnico.

15.2 Periodicidade

A manutenção preventiva deverá ocorrer conforme recomendação do fabricante ou sempre que necessário para garantir a disponibilidade mínima estabelecida neste Termo de Referência.

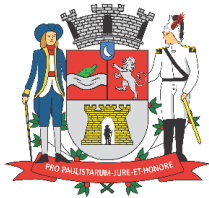
Independentemente da recomendação do fabricante, a Administração poderá solicitar manutenção preventiva extraordinária quando identificar perda de desempenho dos equipamentos.

15.3 Manutenção Corretiva

Sempre que ocorrer falha operacional, defeito ou indisponibilidade do equipamento, a Contratada deverá realizar manutenção corretiva.

A manutenção compreenderá:

- diagnóstico;
- substituição de componentes;



- atualização de software;
- reparos mecânicos;
- reparos eletrônicos;
- testes finais.

Todos os custos correrão por conta exclusiva da Contratada.

16. EQUIPAMENTO RESERVA

Quando a manutenção corretiva não puder ser concluída dentro do prazo máximo previsto no SLA, a Contratada deverá disponibilizar equipamento reserva de capacidade equivalente ou superior.

A substituição ocorrerá sem qualquer custo adicional para a Administração.

O equipamento reserva permanecerá instalado até o completo restabelecimento do equipamento original ou sua substituição definitiva.

17. SUPRIMENTOS

Será responsabilidade exclusiva da Contratada fornecer todos os suprimentos necessários ao funcionamento da solução, incluindo:

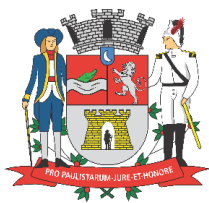
- toner;
- cilindro;
- unidade fusora;
- kit de manutenção;
- reveladores;
- peças de desgaste;
- demais consumíveis.

O fornecimento deverá ocorrer preventivamente, evitando interrupções dos serviços. O papel permanecerá sob responsabilidade da Fundação Pró-Lar de Jacareí.

18. SUPORTE TÉCNICO

A Contratada deverá disponibilizar central de atendimento durante o horário comercial.

Os chamados poderão ser registrados por:



- telefone;
- e-mail institucional;
- portal web;
- sistema eletrônico.

Cada solicitação deverá receber número de protocolo.

Quando não for possível solucionar remotamente a ocorrência, deverá ser realizado atendimento presencial dentro dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência.

19. REMANEJAMENTO DOS EQUIPAMENTOS

Durante toda a vigência contratual, a Administração poderá solicitar remanejamento dos equipamentos entre unidades administrativas.

Compete à Contratada:

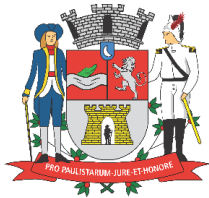
- desinstalar;
- transportar;
- reinstalar;
- configurar;
- testar;
- homologar novamente o equipamento.

O remanejamento deverá ocorrer em até 05 (cinco) dias úteis, contados da solicitação formal.

20. RELATÓRIOS GERENCIAIS

A Contratada disponibilizará relatórios mensais contendo, no mínimo:

- quantitativo de impressões;
- impressões coloridas;
- impressões monocromáticas;
- impressões duplex;
- consumo por usuário;



- consumo por setor;
- consumo por equipamento;
- chamados técnicos;
- tempo médio de atendimento;
- tempo médio de solução;
- equipamentos indisponíveis;
- disponibilidade mensal;
- consumo de suprimentos;
- histórico de manutenção.

Os relatórios deverão ser exportáveis em PDF e planilha eletrônica (XLSX ou formato equivalente).

21. MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS

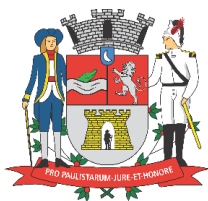
A medição da execução contratual será realizada mensalmente pelo Fiscal do Contrato, observando:

- disponibilidade dos equipamentos;
- cumprimento do SLA;
- quantitativo efetivamente impresso;
- fornecimento de suprimentos;
- qualidade dos serviços;
- atendimento dos chamados técnicos;
- cumprimento das obrigações contratuais.

A medição servirá de base para o ateste da Nota Fiscal e para eventual aplicação de glosas, quando cabíveis.

22. RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO

O recebimento do objeto observará o disposto no art. 140 da Lei Federal nº 14.133/2021, sendo realizado em duas etapas distintas: recebimento provisório e recebimento



definitivo, sem prejuízo da responsabilidade da Contratada pela qualidade dos serviços executados.

22.1 Recebimento Provisório

O recebimento provisório será realizado pelo Fiscal do Contrato após a conclusão da implantação da solução, mediante verificação inicial do atendimento às condições previstas neste Termo de Referência.

Nessa etapa serão verificados, no mínimo:

- entrega de todos os equipamentos previstos na Ordem de Serviço;
- instalação física dos equipamentos nos locais indicados pela Contratante;
- conexão à infraestrutura elétrica e lógica existente;
- instalação e configuração dos drivers e filas de impressão;
- funcionamento do software de gerenciamento;
- realização dos testes operacionais iniciais;
- emissão do relatório de implantação.

O recebimento provisório será formalizado por meio de termo próprio e não implica aceitação definitiva do objeto nem exonera a Contratada de corrigir eventuais falhas, defeitos ou inconsistências identificadas pela fiscalização.

O prazo para o recebimento provisório será de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento da Ordem de Serviço.

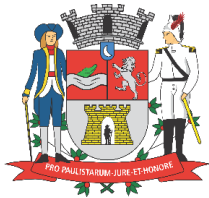
Caso sejam constatadas pendências, a Contratada será notificada para promover as correções necessárias, sem prejuízo da aplicação das medidas contratuais cabíveis.

22.2 Recebimento Definitivo

O recebimento definitivo será realizado após a verificação de que a solução implantada atende integralmente às exigências deste Termo de Referência e do contrato, mediante emissão de termo circunstanciado pela fiscalização.

Para sua emissão deverão estar comprovados, no mínimo:

- pleno funcionamento de todos os equipamentos instalados;
- cumprimento das especificações técnicas exigidas;
- correta integração dos equipamentos à rede corporativa;



- funcionamento do software de gerenciamento e contabilização das impressões;
- realização do treinamento dos usuários indicados pela Administração;
- entrega da documentação técnica pertinente;
- inexistência de pendências técnicas que comprometam a operação da solução.

O recebimento definitivo não exclui a responsabilidade da Contratada pelos vícios ocultos, defeitos de fabricação, falhas de execução, bem como pelas obrigações relativas à manutenção preventiva e corretiva durante toda a vigência contratual.

O prazo para o recebimento definitivo será de 10 (dez) dias úteis, a partir da data de assinatura do Termo de Recebimento Provisório.

22.3 Recebimento de Pendências

Sempre que forem identificadas irregularidades durante qualquer etapa do recebimento, a Contratada deverá promover sua correção dentro dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência ou daqueles fixados pela fiscalização, sem qualquer ônus adicional para a Contratante.

Enquanto houver pendências que impeçam o recebimento definitivo, a Administração poderá suspender o ateste da medição correspondente, observado o contraditório e a ampla defesa quando aplicáveis.

23. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

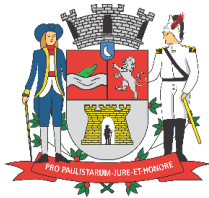
23.1 Gestão Contratual

A gestão do contrato será exercida por servidor formalmente designado pela autoridade competente, nos termos dos arts. 117 e seguintes da Lei nº 14.133/2021.

Compete ao Gestor do Contrato:

- acompanhar a execução contratual sob os aspectos administrativo, financeiro e operacional;
- adotar as providências necessárias para o cumprimento do contrato;
- autorizar, quando cabível, os pagamentos após o atestem do Fiscal;
- comunicar à autoridade competente irregularidades verificadas na execução;
- promover a instrução de eventuais processos de aplicação de penalidades;
- controlar a vigência contratual, reajustes, prorrogações e demais alterações.

23.2 Fiscalização Técnica



Compete ao Fiscal do Contrato:

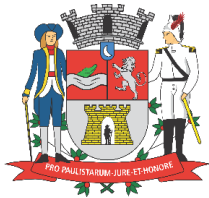
- acompanhar a execução diária dos serviços;
- verificar o funcionamento dos equipamentos;
- conferir os quantitativos faturados;
- validar os relatórios gerenciais;
- acompanhar o cumprimento do SLA;
- registrar ocorrências em livro ou sistema próprio;
- solicitar correções quando necessário;
- emitir o ateste para pagamento.

A atuação da fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade exclusiva da Contratada pela execução do objeto.

24. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Constituem obrigações da Contratada, sem prejuízo de outras previstas neste Termo de Referência e no Contrato:

- I – Executar os serviços em conformidade com as especificações técnicas;
- II – Fornecer equipamentos novos e de primeiro uso;
- III – Manter assistência técnica especializada durante toda a vigência contratual;
- IV – Substituir equipamentos defeituosos dentro dos prazos estabelecidos;
- V – Fornecer todos os suprimentos necessários, exceto papel;
- VI – Disponibilizar software de gerenciamento sem custo adicional;
- VII – Manter estoque suficiente de peças e consumíveis;
- VIII – Cumprir os níveis mínimos de serviço (SLA);
- IX – Responder pelos danos causados à Administração ou a terceiros;
- X – Manter todas as condições de habilitação durante a execução contratual;
- XI – Cumprir a legislação trabalhista, previdenciária, fiscal, ambiental e de segurança do trabalho;



XII – Guardar sigilo sobre informações às quais tiver acesso em razão da execução do contrato;

XIII – Observar a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

25. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Compete à Fundação Pró-Lar de Jacareí:

- disponibilizar os locais de instalação;
- fornecer acesso às dependências;
- indicar Gestor e Fiscal do Contrato;
- acompanhar a execução contratual;
- comunicar irregularidades;
- atestar as Notas Fiscais após a verificação da execução;
- efetuar os pagamentos nos prazos estabelecidos;
- disponibilizar infraestrutura elétrica e lógica necessária ao funcionamento da solução;
- fornecer papel para impressão.

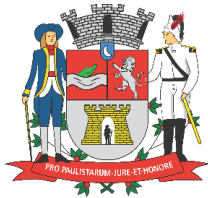
26. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

A medição será realizada mensalmente, com base:

- na disponibilidade dos equipamentos;
- no quantitativo efetivamente impresso;
- nos relatórios do software de gerenciamento;
- no cumprimento do SLA;
- nas ocorrências registradas pela fiscalização.

O pagamento será efetuado em até 18 (dezoito) dias úteis após:

- recebimento definitivo dos serviços do período;
- apresentação da Nota Fiscal;
- emissão do ateste pelo Fiscal do Contrato;



- comprovação da regularidade fiscal e trabalhista da Contratada.

Caso sejam verificadas inconsistências na execução contratual, a Administração poderá promover glosas proporcionais, mediante fundamentação e assegurados o contraditório e a ampla defesa.

27. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

O critério de julgamento da licitação será o de Menor Preço Global, desde que atendidas as especificações técnicas e demais exigências do edital e deste Termo de Referência.

A modalidade e a forma de realização do procedimento deverão ser definidas formalmente pela área competente e indicadas no edital, em conformidade com a Lei nº14.133/2021.

Serão desclassificadas as propostas que:

- não atenderem às especificações técnicas;
- apresentarem preços inexequíveis;
- apresentarem preços manifestamente superiores ao orçamento estimado;
- contiverem omissões que comprometam a execução do objeto.

27.1. Regime de Execução e Aceitabilidade dos Preços

O regime de execução do contrato será de empreitada por preço unitário.

O critério de aceitabilidade será:

- a) valor global da proposta igual ou inferior ao valor estimado da licitação;
- b) custos unitários não superiores aos respectivos valores unitários estimados pela Administração, quando estes forem divulgados no orçamento estimado.

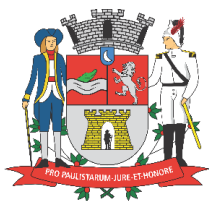
A licitante deverá apresentar composição de preços suficiente para permitir a conferência da exequibilidade e dos custos unitários que compõem o preço global.

27.2. Orçamento Estimado

O valor estimado da contratação, apurado mediante pesquisa de preços realizada através do Compras.Gov, nos termos do art. 23 da Lei nº 14.133/2021 e do Decreto Municipal nº 665/2022, **será de R\$ 49.350,00 para 12 (doze) meses**, conforme memória de cálculo constante dos autos.

27.3. Tratamento às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte

A participação e o tratamento diferenciado às microempresas e empresas de pequeno



porte observarão os artigos 48, inciso III e 49, ambos da Lei Complementar nº 123/2006.

Caso o valor anual aplicável ao item/lote seja igual ou inferior a R\$ 80.000,00, a licitação será destinada exclusivamente a microempresas e empresas de pequeno porte, ressalvada hipótese legal devidamente justificada nos autos.

28. HABILITAÇÃO

Além dos documentos previstos no edital, deverá ser exigida a comprovação de:

Habilitação Jurídica

- ato constitutivo;
- registro empresarial, quando aplicável;
- procuração, quando necessária.

Regularidade Fiscal e Trabalhista

- Receita Federal;
- FGTS;
- Fazenda Estadual, quando aplicável;
- Fazenda Municipal;
- Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

Qualificação Econômico-Financeira

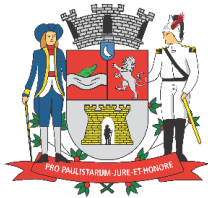
Será exigida exclusivamente a apresentação de certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante, nos termos do art. 69, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, não sendo exigida, para este objeto, a apresentação de balanço patrimonial.

Qualificação Técnica

Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, por meio de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão demonstrar, o mínimo:

- Comprovação de experiência em serviços de outsourcing de impressão, cópia e/ou digitalização com características e complexidade compatíveis com o objeto, admitindo o somatório de atestados e sem exigência de quantitativo mínimo que não esteja tecnicamente justificado.



- Os atestados poderão demonstrar a execução de serviços similares por períodos sucessivos ou não, admitindo o somatório de experiências, com prazo mínimo de 12 (doze) meses.

Os requisitos de qualificação técnica deverão ser proporcionais ao porte, aos quantitativos e a complexidade do objeto, restringindo-se ao necessário para comprovar aptidão operacional e demonstrar capacidade operacional mínima para a execução satisfatória do contrato.

29. REAJUSTE

Os preços contratuais poderão ser reajustados após o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data-base correspondente à data do orçamento estimado da contratação.

O reajuste será calculado pela variação acumulada do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, salvo a existência de índice setorial específico que, de forma tecnicamente justificada e comprovada, represente melhor a efetiva variação dos custos do objeto.

A adoção do IPCA/IBGE justifica-se, na ausência de índice setorial específico definido para a solução, por ser índice geral oficial de inflação, amplamente utilizado como referência para atualização monetária de contratos.

30. REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

O reequilíbrio econômico-financeiro poderá ser concedido nas hipóteses previstas na Lei nº 14.133/2021, desde que devidamente comprovado pela parte interessada e demonstrada a ocorrência de fato imprevisível ou previsível de consequências incalculáveis que altere a equação econômico-financeira inicial do contrato.

31. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

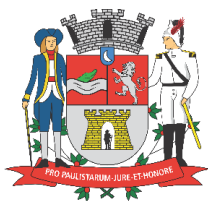
O descumprimento das obrigações poderá sujeitar a licitante ou a Contratada, observados o contraditório e a ampla defesa, às sanções previstas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021 e na regulamentação municipal vigente, inclusive advertência, multa, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade, conforme o caso.

A multa será calculada mediante a seguinte fórmula:

MULTA = BASE DE CÁLCULO × PERCENTUAL APLICÁVEL

A base de cálculo, o percentual aplicável a cada infração, os limites e as hipóteses de incidência serão aqueles definidos na regulamentação municipal vigente e no instrumento contratual, de forma proporcional à gravidade da conduta, ao dano causado e à parcela da obrigação inadimplida.

Quando a infração estiver relacionada ao atraso ou inadimplemento de parcela específica, a base de cálculo deverá corresponder, sempre que possível, ao valor da



parcela afetada, evitando-se incidência desproporcional sobre serviços regularmente prestados.

A aplicação de multa não afasta a possibilidade de aplicação cumulativa das demais sanções legalmente cabíveis nem a obrigação de reparação integral do dano, quando aplicável.

32. SUSTENTABILIDADE

Na execução contratual deverão ser observadas práticas que contribuam para a redução dos impactos ambientais, incluindo:

- utilização de equipamentos energeticamente eficientes;
- logística reversa de cartuchos, toners e demais consumíveis, quando aplicável;
- descarte ambientalmente adequado de resíduos;
- incentivo ao uso da impressão frente e verso;
- racionalização do consumo de papel.

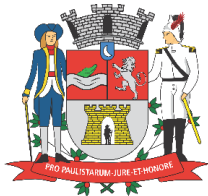
33. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A Contratada deverá observar integralmente a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), comprometendo-se a utilizar os dados pessoais exclusivamente para a execução do objeto contratual, adotando medidas técnicas e administrativas aptas a protegê-los contra acessos não autorizados, perdas, destruição, divulgação ou qualquer forma de tratamento inadequado.

34. MATRIZ DE RISCOS

Nos termos do art. 22 da Lei Federal nº 14.133/2021, apresenta-se a matriz de riscos da contratação:

Evento de Risco	Probabilidade	Impacto	Responsável	Medida Mitigadora
Atraso na entrega dos equipamentos	Média	Alto	Contratada	Planejamento logístico e aplicação de penalidades contratuais.
Falta de suprimentos (toner, cilindros etc.)	Baixa	Alto	Contratada	Monitoramento remoto do consumo e reposição preventiva.
Quebra de equipamento	Média	Médio	Contratada	Manutenção preventiva, corretiva e substituição temporária.
Falha no software de gerenciamento	Baixa	Alto	Contratada	Atualizações, suporte remoto e contingência.



Evento de Risco	Probabilidade	Impacto	Responsável	Medida Mitigadora
Indisponibilidade da rede interna	Baixa	Médio	Contratante	Manutenção da infraestrutura de rede e comunicação imediata à Contratada.
Oscilações ou interrupções no fornecimento de energia elétrica	Média	Médio	Contratante	Disponibilização de infraestrutura elétrica adequada.
Uso inadequado dos equipamentos pelos usuários	Média	Baixo	Contratante	Capacitação dos usuários e orientações periódicas.
Aumento extraordinário da demanda de impressão	Baixa	Médio	Compartilhado	Acompanhamento mensal dos volumes e adequação contratual quando cabível.

35. SUBCONTRATAÇÃO

Não será admitida a subcontratação integral do objeto.

Poderá ser autorizada, excepcionalmente, a subcontratação parcial de atividades acessórias ou complementares, tais como transporte especializado, logística, descarte ambientalmente adequado de consumíveis e outras atividades que não constituam o núcleo essencial da solução, desde que previamente solicitada e autorizada por escrito pela Administração.

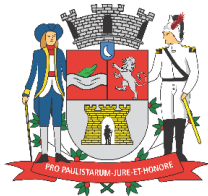
A subcontratação não poderá abranger a gestão do contrato, a medição e contabilização das impressões, a responsabilidade pelo cumprimento dos níveis de serviço, a coordenação geral da solução ou outras parcelas essenciais que, pela sua natureza, devam permanecer sob responsabilidade direta da Contratada.

A Contratada deverá apresentar previamente à Administração a identificação da empresa subcontratada, o objeto da subcontratação, a justificativa, a comprovação de regularidade e a demonstração de capacidade para execução da atividade acessória.

Em caso de subcontratação, caberá estabelecer regramento mínimo para a subcontratação, conforme determina o artigo 122 da Lei 14.133/2021, indicando as respectivas hipóteses de seu cabimento e os devidos parâmetros.

A autorização de subcontratação não transfere nem reduz a responsabilidade integral da Contratada perante a Fundação Pró-Lar de Jacareí.

36. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA



As despesas decorrentes da contratação correrão por conta das dotações orçamentárias consignadas no orçamento vigente da Fundação Pró-Lar de Jacaré.

06.01.01 | 16.482.0014.2203 | 01 | 3.3.90.39.00

37. APROVAÇÃO TÉCNICA E DISPOSIÇÕES FINAIS

As especificações técnicas e os requisitos relacionados à infraestrutura de rede, segurança da informação, software e integração deverão ser previamente aprovados pela Diretoria de Tecnologia da Informação da Fundação Pró-Lar de Jacaré, com juntada da respectiva manifestação aos autos.

37.1. DISPOSIÇÕES FINAIS

A participação na licitação implica pleno conhecimento e aceitação das condições estabelecidas neste Termo de Referência.

A apresentação da proposta pressupõe que a licitante:

- conhece integralmente as condições de execução do objeto;
- possui capacidade técnica e operacional para execução dos serviços;
- considerou todos os custos diretos e indiretos;
- compromete-se a cumprir integralmente este Termo de Referência.

Os casos omissos serão resolvidos pela Administração com fundamento na Lei nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis.

ANEXO I – RELAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

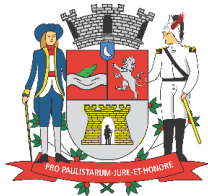
Item	Descrição	Quantidade
01	Multifuncional Monocromática A4	07
02	Multifuncional Colorida A3/A4	01

ANEXO II – LOCAIS DE INSTALAÇÃO

A distribuição inicial dos equipamentos será definida pela Fundação Pró-Lar de Jacaré, podendo ocorrer remanejamentos durante a vigência contratual.

Sugestão de tabela:

Setor	Equipamento
Presidência	1 Monocromática



Setor	Equipamento
Diretoria DTO	1 Monocromática
Compras	1 Monocromática
Jurídico	1 Monocromática
Financeiro	1 Monocromática
Serviço Social	1 Monocromática
Recepção	1 Monocromática
Presidência	1 Colorida A3

ANEXO III – INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

Indicador	Meta
Disponibilidade mínima dos equipamentos	98%
Atendimento remoto	Até 4 horas úteis
Atendimento presencial	Até 8 horas úteis
Solução definitiva	Até 12 horas úteis
Substituição de equipamento	Até 24 horas
Reposição de suprimentos	Antes do esgotamento

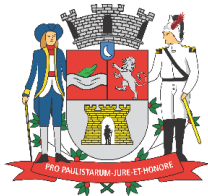
O descumprimento dos indicadores poderá ensejar glosas e sanções, observadas as condições contratuais.

ANEXO IV – MODELO DE GLOSAS

As glosas possuem natureza de ajuste da remuneração em razão de parcela do serviço não prestada ou prestada em desconformidade, não se confundindo com multa administrativa.

Ocorrência	Percentual Máximo de Glosa*
Descumprimento do prazo de atendimento	até 0,5% do valor da parcela do serviço diretamente afetado por ocorrência
Descumprimento do prazo de solução	até 1% do valor da parcela do serviço diretamente afetado por ocorrência
Equipamento indisponível sem substituição	até 2% do valor correspondente ao equipamento/serviço afetado no período
Não fornecimento de suprimentos	até 1% do valor da parcela afetada
Descumprimento do SLA de disponibilidade	até 2% da parcela mensal correspondente ao serviço afetado

As glosas serão aplicadas de forma proporcional ao período, à extensão do descumprimento e ao serviço efetivamente afetado, não podendo resultar em redução da remuneração correspondente a serviços comprovadamente prestados.



O somatório das glosas incidentes sobre a mesma medição não poderá ultrapassar 10% do valor da medição mensal, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas cabíveis quando caracterizada infração.

A aplicação das glosas dependerá de registro da ocorrência, manifestação da fiscalização, ciência da Contratada e observância do contraditório e da ampla defesa quando houver controvérsia.

ANEXO V – CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO

Etapa	Prazo
Emissão da Ordem de Serviço	Dia 0
Entrega dos equipamentos	Até 5 dias úteis
Instalação física	Até 8 dias úteis
Configuração e testes	Até 10 dias úteis
Treinamento	Até 10 dias úteis
Homologação	Até 10 dias úteis

Jacaréi, data da assinatura digital.

ANTONIO CARLOS
NASCIMENTO
SASSANO:121829
30809

Assinado de forma
digital por ANTONIO
CARLOS NASCIMENTO
SASSANO:12182930809
Dados: 2026.10.16
16:51:47 -03'00'

ANTONIO CARLOS NASCIMENTO SASSANO

Diretor Geral da Fundação Pró-Lar de Jacaréi