



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ

SG-STI-CQ-DNRI - DIVISÃO DE NÚCLEOS REGIONAIS DE INFORMÁTICA DA COORDENADORIA DE QUALIDADE E RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO DA SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Nº SEI/TJPR 0082891-31.2025.8.16.6000
Nº SEI-DOC 13148689

Formalização de contratação dos serviços de outsourcing de impressão, reprografia e digitalização para atender as comarcas do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, com disponibilização de equipamentos novos, suprimentos, consumíveis (exceto papel), peças e acessórios.

TERMO DE REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI
Contratação de serviços de outsourcing de impressão, reprografia e digitalização

HISTÓRICO DE REVISÕES			
Data	Versão	Descrição	Autor
17/11/2025	1.0	Construção da primeira versão do documento.	Luiz Fernando Moletta Alves
30/01/2026	1.1	Revisão parcial do documento pela equipe técnica.	Alvinei Santos Laudelino Fernanda Ullmann Thiago Pedro Gonçalves dos Santos
27/02/2026	1.3	Revisão parcial do documento pela equipe técnica.	Alvinei Santos Laudelino Fernanda Ullmann Thiago Pedro Gonçalves dos Santos
31/03/2026	1.4	Revisão parcial do documento pela equipe técnica.	Alvinei Santos Laudelino Fernanda Ullmann Thiago Pedro Gonçalves dos Santos
27/04/2026	1.5	Revisão Final do documento pela equipe técnica.	Alvinei Santos Laudelino Fernanda Ullmann Thiago Pedro Gonçalves dos Santos

Sumário

1 OBJETO

- 1.1 Código do Catálogo de Materiais e Serviços do Portal de Compras do Governo Federal
- 1.2 Especificação Detalhada do Objeto
- 1.3 Natureza do Objeto
- 1.4 Descrição da Solução
- 1.5 Parcelamento e Adjudicação do Objeto
 - 1.5.1 Parcelamento do Objeto
 - 1.5.2 Adjudicação do Objeto

2 FUNDAMENTOS DA CONTRATAÇÃO

- 2.1 Referência aos Estudos Preliminares
- 2.2 Motivação
- 2.3 Objetivos
- 2.4 Benefícios
- 2.5 Alinhamento Estratégico
- 2.6 Análise de Mercado de TIC

2.7 Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada

3 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1 Requisitos funcionais

4 MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

4.1 Dinâmica da Execução

4.2 Vigência Contratual

4.3 INSTRUMENTOS DE SOLICITAÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)

4.4 Monitoramento da Execução

4.5 Mecanismos Formais de Comunicação

4.6 Transferência de Conhecimento

4.7 NÍVEIS DE SERVIÇO EXIGIDO – NSE

4.8 INDICADORES DE QUALIDADE DO NSE

4.9 Direito de Propriedade Intelectual

4.10 Subcontratação e Alteração Subjetiva

4.11 Obrigações relativas à LGPD

5 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

5.1 Fiscalização

5.2 Principais Papéis

5.3 Garantia Contratual

5.4. Obrigações da Contratada

5.5 Obrigações do Contratante

5.6 Transição Contratual

5.7 Caderno de Penalidades

6. CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO E DE PAGAMENTO

6.1 Recebimento

6.2 Pagamento

6.3 Pré-faturamento

6.4 Glosa

6.3 Reajuste

7 FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

7.1 Modalidade, Tipo de Licitação

7.2 Proposta de Preços

7.3 Qualificação Técnica

7.4 Qualificação Econômica e Financeira

7.5 Critérios de Habilitação Jurídica, Fiscal e SICAF

7.6 Participação de Consórcio e de Cooperativa

7.7 Sustentabilidade

7.8 Formalização da Contratação

7.9 Visita Técnica

7.10 Prova de Conceito

8 ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9 ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

ANEXO I – COMARCAS TJPR

ANEXO II – TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO

ANEXO III – TERMO DE INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

DEFINIÇÕES

Em se tratando de contratação de serviços de TI, devem ser consideradas algumas definições importantes para o presente objeto, da seguinte forma:

Administração: órgão, entidade ou unidade administrativa da Administração Pública CONTRATANTE de serviços terceirizados;

Bens e Serviços de TIC: conforme redação dada pela Lei Federal nº 8.248, de 23 de outubro de 1991, art. 16-A, que dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação, e dá outras providências; e principalmente pelo teor do item 4 das “Observações Sobre os Procedimentos” constante do processo “Elaborar Estudos Técnicos Preliminares” do Guia de Contratações de TIC pelo Poder Judiciário, instituído pela Resolução nº 468/2022 CNJ, que dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça;

Calendário: o calendário oficial do TJPR disponível no endereço eletrônico <https://www.tjpr.jus.br/calendario>;

Chamado: as manifestações dos usuários sobre algumas de suas necessidades em relação às áreas de software ou hardware, considerando incidentes

ou serviços;

Consumível: o componente interno ou peça interna do equipamento que tem vida útil pré-definida pelo fabricante, portanto tornando-se item consumível que deve ser repostado periodicamente, poderá ser denominado simplesmente de "consumível", excluindo-se o que se caracteriza como suprimento. Exemplo de consumível: cabeça de impressão, unidade fusora;

CONTRATADA: a empresa vencedora do processo licitatório e responsável pelo objeto; []

CONTRATANTE: o Tribunal de Justiça do Paraná será denominado simplesmente de "CONTRATANTE"; []

CQ: a Coordenadoria de Qualidade e Relacionamento com o Usuário; []

Decreto Estadual 10.086/2025: Regulamenta, no âmbito da Administração Pública estadual, direta, autárquica e fundacional do Estado do Paraná, a Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021, que "Estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios", a aquisição e incorporação de bens ao patrimônio público estadual, os procedimentos para intervenção estatal na propriedade privada e dá outras providências.

Equipe de Planejamento da Contratação: equipe responsável pelo planejamento da contratação, nos termos do Art. 16 da Resolução Nº 468/2022 do Conselho Nacional de Justiça; []

Equipe de Fiscalização do Contrato: equipe responsável pela fiscalização do contrato, nos termos da Resolução Nº 468/2022 do Conselho Nacional de Justiça; []

Horário Regimental do TJPR: o período compreendido entre 12 (doze) e 19 (dezenove) horas, de segunda a sexta-feira, excluídos os feriados; []

Infraestrutura de TIC: abrange todos os componentes técnicos, hardwares, softwares, bancos de dados implantados, procedimentos técnicos e documentação técnica usados para disponibilizar as informações; []

Lei Federal nº 14.133/2021: Esta Lei estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, e abrange:

LGPD do TJPR: Lei Geral de Proteção de Dados do TJPR disponível em <https://www.tjpr.jus.br/legislacao-atos-normativos/-/atos/documento/4684991> e <https://www.tjpr.jus.br/lcpd>

NSE: Nível de Serviço Exigido (SLA - Service Level Agreement);

On-site: para esta contratação, o termo garantia on-site ou serviços on-site são aqueles serviços que devem ser prestados no ambiente do CONTRATANTE; []

Produto: o objeto do termo de referência, seja ele hardware, software, acessório, periférico ou consumível poderá ser denominado simplesmente de "PRODUTO"; []

RAT: o Relatório de Atendimento Técnico; []

Resolução Nº 468/2022: Resolução Nº 468/2022 do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça;

ServiceNow: é uma plataforma que automatiza fluxos de trabalho (workflows) e centraliza os serviços digitais corporativos;

Serviço: meio de entregar valor aos usuários internos ou externos à organização ao facilitar o alcance de resultados almejados; []

SIGA: a Solução de Informação e Gestão de Atendimentos; []

Solução de TIC: de acordo com o Art. 2º, Resolução nº 468/2022 do CNJ, todos os bens e/ou serviços de TI que se integram para o alcance dos resultados pretendidos com a contratação, desde que atendam à necessidade que a desencadeou, exceto materiais de consumo considerados pela área administrativa do órgão; []

SETI: a Secretaria de Tecnologia da Informação será denominada simplesmente de "SETI" e seu endereço oficial é Rua Álvaro Ramos nº 157, 1º e 2º andares, Centro Cívico, Curitiba – Paraná;

Suprimento: o toner para impressão em papel e a fita de impressão do tipo Ribbon bem como o kit de limpeza, poderão ser denominados simplesmente de "suprimento";

Nuvem (ou cloud computing): é uma rede global de servidores remotos que armazenam e processam dados pela internet, permitindo acessar arquivos e softwares de qualquer lugar, sem depender do armazenamento local;

TI: a Tecnologia da Informação será denominada simplesmente de "TI"; []

TJPR: o Tribunal de Justiça do Estado do Paraná; []

TR: o Termo de Referência.

1 OBJETO

Registro de Preços de solução de TI de serviços de outsourcing de impressão e reprografia, com manutenção preventiva e corretiva, reposição de peças e material de consumo (exceto papel), por um período de 60 (sessenta) meses, podendo ser prorrogado conforme Lei de Licitações.

1.1 Código do Catálogo de Materiais e Serviços do Portal de Compras do Governo Federal

Os códigos referentes ao Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (CATSER) para a presente contratação são:

26743 - OUTSOURCING DE IMPRESSÃO - LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTO - MONOCROMÁTICO A4 DE 31 A 45 PPM;

26778 - OUTSOURCING DE IMPRESSÃO - LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTO - POLICROMÁTICO A4 DE 26 A 40 PPM ;

26808 - OUTSOURCING DE IMPRESSÃO - LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTO - POLICROMÁTICO A3;

30135 - OUTSOURCING DE IMPRESSÃO - IMPRESSORA TÉRMICA;

26816 - OUTSOURCING DE IMPRESSÃO - LOCAÇÃO PÁGINAS IMPRESSAS A4 SEM PAPEL;

26859 - OUTSOURCING DE IMPRESSÃO - LOCAÇÃO PÁGINAS IMPRESSAS A4 POLICROMÁTICA SEM PAPEL;

26832 - OUTSOURCING DE IMPRESSÃO - LOCAÇÃO PÁGINAS IMPRESSAS A3 MONOCROMÁTICA SEM PAPEL;

26875 - OUTSOURCING DE IMPRESSÃO - LOCAÇÃO PÁGINAS IMPRESSAS A3 POLICROMÁTICA SEM PAPEL .

1.2 Especificação Detalhada do Objeto

Serviços de outsourcing de impressão, compreendendo a locação de equipamentos multifuncionais (monocromáticos e coloridos), a locação de equipamentos para impressão de cartões em PVC, bem como a prestação de serviços de cópia, digitalização e fornecimento dos softwares que compõem a solução.

Inclui-se no objeto o fornecimento dos equipamentos novos, sem uso e em linha de fabricação, além da instalação, configuração, treinamento e gestão dos equipamentos e dos softwares, abrangendo software de bilhetagem com emissão de relatórios gerenciais diversos, voltados ao gerenciamento de ambientes de impressão e reprografia.

Estão igualmente compreendidos o treinamento dos usuários, a manutenção preventiva e corretiva, a reposição de peças e de todos os materiais de consumo necessários ao perfeito funcionamento dos equipamentos, exceto papel, bem como o atendimento nas localidades indicadas no Anexo I.

A solução é composta dos seguintes itens:

Grupo*	Item	CATMAT/CATSER	Descriçãopedido total	Quantidade Máxima estimada (60 meses)
1	1	26743	LocaçãoMultifuncional Laser/LED, A4, monocromática, 40 PPM	1.100
	2	26778	LocaçãoMultifuncional, Laser/LED, A4, policromático, 30 PPM	37
	3	26808	LocaçãoMultifuncional, Laser/LED, A3, policromático, 25 PPM	6
	4	30135	LocaçãoImpressora de crachás/cartões PVC, policromático	3
	5	26816	ImpressãoA4Monocromática	99.999.960
	6	26859	ImpressãoA4Policromática	2.499.960
	7	26832	Impressão A3 Monocromática	249.960
	8	26875	Impressão A3 Policromática	399.960
	9	30135	Outsourcing de impressão - impressora térmica	99.960

* Os equipamentos listados no Grupo 1 devem incluir Softwares de Gerenciamento e Controle de Impressão, Bilhetagem, Monitoramento e Digitalização , e Serviço de Digitalização, exceto para o item 4.

1.3 Natureza do Objeto

O objeto a ser contratado possui características comuns e usuais encontradas atualmente nomercado de TIC, cujos padrões de desempenho e de qualidade podem ser objetivamente definidos neste Termo de Referência.

Desta forma, por se tratar de bens usuais de mercado, oferecido por diversos fabricantes nomercado e passíveis de serem definidos de forma objetiva, o objeto em questão se enquadra na definição de bens e serviços comuns.

1.4 Descrição da Solução

A solução a ser CONTRATADA compreende a prestação de serviços de outsourcing de impressão, reprografia e digitalização, com fornecimento de equipamentos, insumos (exceto papel), manutenção, suporte técnico, monitoramento centralizado e todos os softwares que integram a solução. O software de gerenciamento, bilhetagem, monitoramento, controle de impressão, gestão de ativos e contabilização deverá abranger, obrigatoriamente, todos os equipamentos (impressoras), com exceção das impressoras de Cartões PVC, durante toda a vigência do contrato. O escopo inclui ainda instalação, treinamento e gestão integral do parque de impressão, visando atender de forma padronizada, eficiente e contínua todas as unidades judiciais e administrativas do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná – TJPR.

A prestação dos serviços ocorrerá por meio da disponibilização dos equipamentos dimensionados, aliados à gestão integral do ambiente de impressão, incluindo controle de custos, monitoramento remoto, reposição automática de insumos e manutenção preventiva e corretiva.

A solução deve garantir alta disponibilidade, qualidade de impressão, produtividade, segurança da informação, e eficiência operacional, devendo também suportar os volumes anuais estimados de produção reprográfica, conforme discriminado neste TR e Especificação Técnica.

1.4.1 Caracterização da Solução Integrada

A solução CONTRATADA deverá contemplar um ambiente corporativo de impressão totalmente gerenciado, envolvendo:

1.4.1.1 Gestão Centralizada do Parque

Gestão centralizada do parque de equipamentos, abrangendo de forma integrada todos os ativos e serviços de impressão, cópia e digitalização, permitindo a administração unificada do ambiente de impressão, promovendo padronização, controle operacional, racionalização de recursos e suporte às atividades de governança, acompanhamento do uso e apoio à tomada de decisão

1.4.1.2 Manutenção e Suporte Técnico

A prestação de serviços de manutenção e suporte técnico é parte integrante da solução, abrangendo os equipamentos e serviços de impressão, de modo a assegurar a continuidade operacional do parque, a adequada sustentação técnica do ambiente de impressão e a disponibilidade dos recursos ao longo da execução contratual.

1.4.1.3 Fornecimento de Insumos

O fornecimento de insumos necessários ao pleno funcionamento dos equipamentos é parte integrante do serviço contratado (exceto papel), assegurando a continuidade operacional do parque e transferindo ao fornecedor a responsabilidade pelo suprimento adequado dos recursos indispensáveis à execução das atividades ao longo da vigência contratual.

1.4.1.4 Segurança da Informação e Privacidade

Os mecanismos de segurança da informação e de proteção à privacidade devem ser contemplados e compatíveis com ambientes corporativos críticos, assegurando a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade das informações processadas nos serviços de impressão, de modo a mitigar riscos de acesso não autorizado, uso indevido ou extravio de dados, em alinhamento às diretrizes institucionais do TJPR e às boas práticas de governança da informação.

1.4.1.5 Sustentabilidade

A solução deve observar princípios de sustentabilidade ambiental, promovendo o uso racional de recursos, a redução de desperdícios e a adoção de práticas ambientalmente responsáveis no âmbito da prestação dos serviços de outsourcing de impressão.

A operação da solução deve contribuir para a otimização do consumo de insumos, a adequada gestão de resíduos, bem como para a mitigação de impactos ambientais decorrentes do uso intensivo de equipamentos de impressão e digitalização.

1.5 Parcelamento e Adjudicação do Objeto

1.5.1 Parcelamento do Objeto

O objeto desta contratação consiste na prestação de serviços de impressão, reprografia e digitalização, incluindo o fornecimento de equipamentos, suprimentos, insumos e suporte técnico especializado. Trata-se de solução integrada de tecnologia da informação, cujos componentes são interdependentes e necessários para assegurar a disponibilidade, a integridade e a confiabilidade dos serviços prestados aos usuários do TJPR.

A consolidação dos itens em um único Grupo decorre de critérios técnicos e operacionais, considerando que a solução contratada deve funcionar de maneira uniforme e padronizada em todo o parque tecnológico sob gestão da Secretaria de Tecnologia da Informação. Essa unificação permite ganho de economia de escala, simplifica o gerenciamento e não reduz a competitividade, haja vista a existência de diversas empresas aptas a fornecer serviços de outsourcing de impressão no formato proposto.

Diante da necessidade de integração técnica e operacional dos serviços, o objeto deverá ser executado por um único fornecedor, assegurando padronização dos processos, centralização do suporte e maior eficiência na administração e operação da solução contratada.

1.5.2 Adjudicação do Objeto

Conforme especificado no item 1.2 (Especificação detalhada do objeto), os itens que compõem a solução apresentam natureza correlata e dependência funcional entre si, abrangendo fornecimento de equipamentos, serviços de impressão, reprografia, digitalização e suporte técnico aos usuários do TJPR. A estruturação do objeto em um único Grupo visa garantir a integridade técnica da solução e a consecução dos resultados esperados, bem como preservar a economia de escala sem prejuízo à competitividade.

A contratação por Grupo único é tecnicamente mais adequada, pois assegura a manutenção da qualidade do serviço, a uniformidade do suporte técnico (telefônico, remoto e presencial) e o atendimento às necessidades de negócio das áreas usuárias. Além disso, a integração dos serviços em um único fornecedor reduz o tempo de atendimento a incidentes e otimiza custos operacionais.

A adjudicação a fornecedores distintos aumentaria o custo administrativo, dificultaria a gestão e a fiscalização contratual e poderia gerar conflitos entre contratadas, especialmente em situações em que falhas de execução fossem atribuídas reciprocamente. Tal cenário comprometeria a continuidade dos serviços essenciais às atividades judiciais e administrativas, motivo pelo qual se considera indispensável que os itens sejam adjudicados a uma única licitante.

A contratação em Grupo único proporciona maior controle da execução, melhor integração entre as fases do serviço, redução da quantidade de servidores necessários à fiscalização e maior facilidade no cumprimento do cronograma estabelecido. A adjudicação por item, além de tecnicamente inviável, acarretaria prejuízos operacionais e perda de economia de escala.

Também não se recomenda a reserva de cotas às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (ME/EPP) para o Grupo 1, uma vez que isso implicaria contratação de múltiplos fornecedores, gerando dificuldades na gestão e na fiscalização, bem como impactos nos procedimentos de garantia técnica, licenciamento e implantação da solução.

Assim, a adjudicação do objeto deverá ocorrer para um único fornecedor, de forma a garantir a integridade técnica da solução, a continuidade dos serviços e a adequada prestação do suporte aos usuários do TJPR.

Nos termos do § 1º do art. 40 da Lei nº 14.133/2021, a adjudicação em Grupo é juridicamente admissível quando demonstrada a necessidade de integração técnica e operacional, condição plenamente atendida no caso presente, que envolve solução de tecnologia da informação composta por serviços e produtos interdependentes.

2 FUNDAMENTOS DA CONTRATAÇÃO

2.1 Referência aos Estudos Preliminares

Este Termo de Referência foi elaborado considerando os Estudos Preliminares de STIC 12855442, anexado ao SEI! 0082891-31.2025.8.16.6000 (Projeto/Estudo).

2.2 Motivação

A presente contratação de serviços de outsourcing de impressão, reprografia e digitalização justifica-se em razão de fatores técnicos, operacionais, estratégicos e institucionais identificados nos Estudos Técnicos Preliminares e relacionados à necessidade de assegurar a continuidade, a eficiência, a segurança e a modernização das atividades do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná – TJPR. Tais fatores evidenciam que a solução pretendida é indispensável para o adequado funcionamento dos fluxos administrativos e jurisdicionais, conforme detalhado nos subitens a seguir.

2.2.1 Encerramento da Vigência do Contrato Atual e Necessidade de Continuidade do Serviço

O contrato atualmente responsável pelo fornecimento dos serviços de impressão, reprografia e digitalização tem vigência até outubro de 2026. A interrupção desse serviço impactaria diretamente a rotina administrativa e jurisdicional do Tribunal, uma vez que tais atividades dependem de forma contínua e ininterrupta de documentos impressos e digitalizados.

Assim, a abertura de um novo processo de contratação é necessária para evitar descontinuidade, conforme determina o princípio da continuidade do serviço público.

2.2.2 Essencialidade dos Serviços para as Atividades Finalísticas do Tribunal

As atividades de impressão e digitalização são essenciais para:

- Fluxos processuais físicos remanescentes;
- Atendimento ao público e às unidades judiciárias;
- Atividades cartorárias e de gestão documental;
- Emissão de cartões e credenciais de identificação institucional.

Sem uma solução estável e dimensionada para o volume real de trabalho, haveria risco à eficiência da atividade jurisdicional.

2.2.3 Necessidade de Modernização e Atualização Tecnológica

A evolução tecnológica constante torna obsoletos equipamentos antigos e limita a produtividade. A contratação visa garantir:

- Equipamentos modernos e eficientes;
- Redução de falhas operacionais;
- Aumento da produtividade;
- Suporte a tecnologias de segurança da informação;
- Digitalização em padrões adequados (como PDF/A) e para nuvem;
- Conformidade com boas práticas de sustentabilidade.

2.2.4 Elevado Volume Anual de Impressões e Digitalizações

O TJPR apresenta volumes expressivos de produção documental, conforme apresentado na especificação detalhada do objeto no item 1.2.

Esses números demonstram que o Tribunal necessita de uma solução com alta capacidade operacional, distribuída em centenas de unidades e setores, impossibilitando modelos improvisados ou soluções descentralizadas.

2.2.5 Impossibilidade de Solução Interna (descontinuidade sem terceirização)

A SETI não dispõe de:

- Equipe técnica suficiente para manutenção de centenas de equipamentos;
- Logística para reposição de insumos;
- Estrutura própria para armazenagem e distribuição de peças;
- Equipe dedicada para monitoramento do parque de impressão;
- Orçamento para aquisição direta de mais de mil equipamentos.

Ou seja, não é viável operacionalmente manter o serviço internamente sem a contratação de outsourcing.

2.2.6 Necessidade de Padronização, Controle e Governança do Parque de Impressão

O outsourcing permite:

- Padronizar modelos e tecnologias;

- Centralizar o gerenciamento;
- Controlar cotas de impressão;
- Gerar relatórios por unidade/usuário;
- Monitorar falhas em tempo real;
- Reduzir desperdícios de insumos e energia;
- Garantir previsibilidade orçamentária.

Essas práticas fortalecem a governança de TIC e atendem às diretrizes da Resolução CNJ n.º 468/2022.

2.2.7 Sustentabilidade e Racionalização de Recursos Públicos

O modelo contribui diretamente para:

- Redução do consumo de toner e papel;
- Diminuição do número de equipamentos;
- Menor consumo energético;
- Descarte correto de resíduos;
- Alinhamento ao Plano de Logística Sustentável do TJPR e à Resolução CNJ nº 400/2021.

2.2.8 Conformidade com o Planejamento Estratégico e Normativos Superiores

A contratação está alinhada com:

- Planejamento Estratégico do TJPR;
- ENTIC-JUD (governança e modernização);
- PDTIC do TJPR;
- Lei nº 14.133/2021;
- Resolução CNJ nº 468/2022;
- Diretrizes de sustentabilidade (Resolução CNJ nº 400/2021).

Esses normativos exigem eficiência, modernização tecnológica, boas práticas de governança, continuidade e economicidade.

2.2.9 Redução de Custos e Previsibilidade Orçamentária

O outsourcing elimina despesas imprevisíveis com:

- Substituição de peças;
- Reposição de insumos;
- Manutenção emergencial;
- Substituição de equipamentos obsoletos;
- Falhas operacionais;

O modelo contratado com pagamento por página permite:

- Previsibilidade anual de gastos;
- Orçamento estável;
- Controle do consumo.

2.2.10 Garantia de Níveis de Serviço Exigidos (NSE) e de Continuidade das Operações

A CONTRATADA será obrigada contratualmente a atender:

- Prazos máximos para correção de falhas;
- Disponibilidade mínima dos equipamentos;
- Reposição de insumos automatizada;
- Substituição de equipamentos inoperantes;
- Manutenção preventiva programada.

Isso elimina a dependência de atendimentos improvisados e garante continuidade operacional.

2.2.11 Síntese da Justificativa

- Encerramento da vigência do contrato atual.
- Natureza essencial e contínua dos serviços.
- Modernização tecnológica necessária.
- Grande volume anual de impressões.
- Inviabilidade de manutenção interna do parque.
- Necessidade de centralização e governança.
- Sustentabilidade e otimização de recursos.
- Atendimento a normativos do CNJ e ao planejamento estratégico.
- Previsibilidade orçamentária e redução de custos indiretos.
- Garantia de nível de serviço e continuidade operacional.

2.3 Objetivos

A contratação dos serviços de outsourcing de impressão, reprografia e digitalização tem como objetivo garantir que o Tribunal de Justiça do Estado do Paraná – TJPR disponha de uma solução corporativa padronizada, eficiente e segura para atender às necessidades de produção documental das unidades judiciais e administrativas, assegurando a continuidade dos serviços essenciais e da operação. Além disso, a manutenção desse modelo de contratação permite a padronização e a modernização do parque tecnológico, a otimização de recursos e a centralização da gestão, reforçando práticas de governança de TIC e atendendo aos normativos do Conselho Nacional de Justiça e às diretrizes do planejamento estratégico institucional.

2.3.1 Objetivos Específicos da Contratação

2.3.1.1 Assegurar a Continuidade dos Serviços Essenciais de Impressão e Digitalização

Garantir que todas as unidades judiciais e administrativas do Tribunal, incluindo aquelas situadas em regiões remotas ou de difícil acesso no interior do Estado, disponham de uma infraestrutura de impressão, reprografia e digitalização plenamente operacional, padronizada e dimensionada conforme sua demanda real, assegurando disponibilidade contínua dos equipamentos e dos serviços associados. A solução CONTRATADA deve eliminar interrupções ou degradações de desempenho que possam comprometer a execução de atividades essenciais ao funcionamento do Tribunal, protegendo a regularidade dos fluxos de trabalho, a continuidade da prestação jurisdicional e a conformidade com prazos legais e operacionais. Além disso, deve garantir resposta técnica rápida, manutenção preventiva e corretiva adequada e substituição imediata de equipamentos inoperantes, mitigando riscos de indisponibilidade e assegurando que o ambiente permaneça estável, confiável e plenamente apto ao suporte das atividades institucionais.

2.3.1.2 Padronizar e Modernizar o Parque de Impressão

Substituir integralmente os equipamentos vinculados ao contrato vigente, bem como os remanescentes de propriedade do TJPR ainda instalados, muitos dos quais encontram-se em uso há mais de cinco anos, apresentando desempenho reduzido, obsolescência tecnológica, alto consumo de insumos e maior incidência de falhas. A contratação visa implantar um parque de impressão totalmente padronizado, composto por equipamentos modernos, de alta performance e concebidos segundo padrões atuais de conectividade, segurança e interoperabilidade. Esses equipamentos devem oferecer funcionalidades avançadas de gestão e controle, consumo energético reduzido, maior durabilidade e eficiência operacional, além de recursos aprimorados de digitalização e reprografia, garantindo qualidade superior nas imagens, maior velocidade de processamento e aderência às políticas institucionais de segurança da informação e sustentabilidade. Com isso, busca-se elevar a confiabilidade, a produtividade e a estabilidade do ambiente de impressão em todas as unidades do Tribunal.

2.3.1.3 Otimizar Custos Operacionais e Garantir Previsibilidade Orçamentária

Estabelecer um modelo de contratação baseado no custo por página, capaz de garantir total transparência, rastreabilidade e precisão no controle dos gastos relacionados à impressão, digitalização e reprografia. Esse modelo deve assegurar que todas as despesas associadas ao funcionamento do parque incluindo manutenção preventiva e corretiva, substituição de peças, fornecimento de insumos e suporte técnico estejam integralmente previstas no valor contratado, eliminando custos imprevistos e variações orçamentárias indesejadas. Ao centralizar todos os componentes do serviço em uma única métrica de cobrança, o Tribunal passa a contar com um mecanismo mais eficiente para planejamento financeiro, permitindo racionalizar o uso de recursos, identificar oportunidades de otimização, aumentar a previsibilidade do orçamento público e promover maior eficiência operacional e administrativa.

2.3.1.4 Reduzir o Esforço Administrativo e Técnico Interno

Desonerar a SETI e as demais unidades administrativas das atividades operacionais relacionadas à gestão do parque de impressão, incluindo aquisição e reposição de insumos, controle e armazenamento de estoques, execução e acompanhamento de manutenções preventivas e corretivas, atendimento de chamados técnicos cotidianos, substituição de peças e resolução de falhas operacionais. Ao transferir essas responsabilidades para a empresa especializada CONTRATADA, elimina-se a necessidade de alocação de servidores em tarefas de natureza técnica e logística, permitindo que essas equipes concentrem seus esforços em atividades estratégicas, analíticas e finalísticas, diretamente relacionadas à tecnologia da informação. Essa redistribuição de responsabilidades resulta em maior eficiência administrativa, melhor aproveitamento da força de trabalho e incremento na qualidade dos serviços prestados à sociedade.

2.3.1.5 Garantir Níveis de Serviço e Disponibilidade do Ambiente

Assegurar que a empresa CONTRATADA cumpra rigorosamente os Níveis de Serviço Exigidos (NSE), abrangendo metas de tempo máximo para atendimento dos chamados, prazos para resolução definitiva das ocorrências, manutenção preventiva periódica obrigatória, reposição de insumos dentro de intervalo pré-determinado e substituição imediata de equipamentos que apresentem falhas irreversíveis ou que comprometam a produtividade das unidades. A observância desses parâmetros de desempenho é fundamental para garantir elevada disponibilidade operacional do parque de impressão, reduzindo riscos de indisponibilidade, minimizando paradas inesperadas e assegurando um ambiente estável, confiável e de alto rendimento para apoiar as atividades judiciais e administrativas do Tribunal.

2.3.1.6 Aumentar a Eficiência Operacional e a Produtividade das Unidades

Proporcionar a todas as unidades judiciais e administrativas equipamentos devidamente dimensionados ao volume real de trabalho, capazes de oferecer alta capacidade de impressão, digitalização rápida, precisa e em conformidade com os padrões institucionais de qualidade. Os equipamentos devem incorporar recursos avançados, como autenticação segura de usuários, controle automático de filas de impressão, restrições configuráveis por perfil, além de interfaces intuitivas que facilitem a operação cotidiana. Também devem permitir a automação de tarefas recorrentes, como digitalização direta para sistemas internos, pastas de rede/nuvem ou fluxos pré-configurados. A adoção desses recursos aprimora significativamente a eficiência operacional, reduz o tempo de execução de atividades rotineiras e acelera os fluxos internos e administrativos, contribuindo diretamente para a melhoria da produtividade e da prestação jurisdicional.

2.3.1.7 Elevar o Nível de Controle, Governança e Transparência da Produção Documental

Por meio da ferramenta de monitoramento e gerenciamento centralizado, a CONTRATANTE poderá acompanhar de forma precisa e em tempo real todo o

ciclo de utilização do parque de impressão, incluindo o volume de impressões, cópias e digitalizações por usuário, setor e unidade. A solução deverá permitir a geração de relatórios gerenciais detalhados, dashboards e estatísticas históricas, possibilitando a análise de padrões de uso, identificação de desperdícios e definição de cotas e políticas de impressão alinhadas às diretrizes institucionais. Além disso, o sistema deverá mensurar consumo, disponibilidade, desempenho dos equipamentos, recorrência de falhas e cumprimento dos níveis de serviço pela CONTRATADA, fornecendo subsídios técnicos para auditorias internas e externas, bem como para decisões estratégicas relacionadas à otimização de recursos, planejamento orçamentário e melhoria contínua da infraestrutura tecnológica do Tribunal.

2.3.1.8 Promover Sustentabilidade Ambiental

Alinhar a contratação às diretrizes do Plano de Logística Sustentável (PLS) do TJPR e às determinações da Resolução CNJ nº 400/2021, promovendo práticas que contribuam efetivamente para a sustentabilidade ambiental, econômica e social no âmbito do Tribunal. A solução deverá propiciar a redução do consumo de papel, a minimização de desperdícios e o uso racional de insumos, mediante controles automatizados, políticas de impressão e estímulo à digitalização de documentos. Os equipamentos disponibilizados deverão adotar tecnologias de baixo consumo energético, certificações ambientais reconhecidas e recursos que otimizem o uso de toner e componentes. Além disso, a CONTRATADA deverá assegurar o descarte ambientalmente adequado de suprimentos, peças e resíduos gerados, em conformidade com normas vigentes e boas práticas de responsabilidade ambiental. A solução também deverá apoiar a migração de fluxos físicos para fluxos digitais, fortalecendo a política institucional de sustentabilidade e contribuindo para a modernização do Tribunal.

2.3.1.9 Melhorar a Segurança da Informação no Ambiente de Impressão

Disponibilizar a implementação de mecanismos robustos de segurança da informação em todo o ambiente de impressão, cópia e digitalização, garantindo que apenas usuários devidamente autenticados possam acessar e executar funcionalidades sensíveis. A solução deverá incorporar métodos seguros de autenticação, criptografia de tráfego entre equipamentos e servidores, trilhas completas de auditoria com registros de logs detalhados, além de controles granulares de acesso à digitalização e ao envio de documentos para destinos internos ou externos. Esses recursos devem atuar de forma integrada para prevenir acessos indevidos, mitigar riscos de vazamento, extravio ou alteração não autorizada de informações, e assegurar a conformidade com as diretrizes da Política de Segurança da Informação do TJPR e com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Dessa forma, o ambiente torna-se mais seguro, confiável e aderente às exigências legais e institucionais.

2.3.1.10 Facilitar a Transição à Transformação Digital

A digitalização eficiente desempenha papel essencial na redução de processos físicos remanescentes, permitindo a progressiva eliminação de documentos em papel e a ampliação contínua do acervo digital institucional. Com o uso de equipamentos modernos e fluxos automatizados, os documentos passam a ser capturados com maior precisão, qualidade e fidelidade, possibilitando sua integração direta com sistemas processuais eletrônicos, sistemas administrativos e repositórios oficiais utilizados pelo Tribunal. Essa integração otimiza o acesso às informações, aumenta a confiabilidade dos registros, reduz o tempo de tramitação interna e aprimora a experiência do jurisdicionado, que passa a contar com dados mais completos, atualizados e prontamente disponíveis. Além disso, contribui para a modernização da gestão documental e para o avanço da transformação digital no âmbito do TJPR.

2.3.1.11 Síntese dos Objetivos Específicos da Contratação

- Garantir a continuidade dos serviços de impressão e digitalização.
- Modernizar e padronizar a infraestrutura.
- Otimizar e controlar custos, com previsibilidade orçamentária.
- Reduzir a sobrecarga operacional da SETI.
- Assegurar disponibilidade e desempenho por meio do NSE.
- Elevar a eficiência e a produtividade das unidades.
- Fortalecer governança, controle e transparência.
- Promover sustentabilidade e racionalização de recursos.
- Reforçar a segurança da informação.
- Apoiar a transformação digital do TJPR.

2.4 Benefícios

A contratação dos serviços de outsourcing proporcionará ao Tribunal de Justiça do Estado do Paraná – TJPR um conjunto de benefícios estruturantes, que se traduzem em maior eficiência operacional, otimização dos recursos públicos, modernização da infraestrutura tecnológica e suporte à estratégia institucional de transformação digital. Os principais benefícios a serem alcançados são apresentados a seguir.

2.4.1 Garantia de Continuidade Operacional em Todas as Unidades do Tribunal

A solução CONTRATADA assegurará a plena continuidade dos serviços de impressão e digitalização, evitando interrupções que prejudiquem a tramitação processual e as rotinas administrativas. O modelo contratado centraliza responsabilidades na empresa prestadora, reduzindo riscos operacionais e garantindo que as atividades dependentes desses serviços permaneçam funcionais e acessíveis em todas as unidades, inclusive nas mais isoladas geograficamente.

2.4.2 Elevação da Confiabilidade e do Desempenho do Parque de Impressão

Os equipamentos modernos e padronizados oferecem maior robustez e desempenho, resultando em menor índice de falhas, maior velocidade de processamento e maior precisão na digitalização. Isso se traduz em um ambiente mais confiável, no qual servidores podem executar suas tarefas com menor risco de retrabalho, atrasos ou perda de documentos.

2.4.3 Otimização do Ciclo Produtivo e Melhoria dos Fluxos Internos

Com recursos avançados de digitalização, automação de tarefas e integração a sistemas institucionais, os processos internos tornam-se mais ágeis e eficientes. Atividades antes fragmentadas passam a ser executadas de forma padronizada e enxuta, reduzindo o tempo de execução de tarefas, facilitando o atendimento ao público e contribuindo para o tratamento mais harmônico e célere das demandas judiciais e administrativas.

2.4.4 Gestão Simplificada e Centralizada de todo o Ambiente de Impressão

A administração passa a contar com uma ferramenta corporativa que concentra informações sobre o desempenho dos equipamentos, consumo, volumes produzidos e indicadores de serviço. Isso permite uma visão integrada de todo o parque, facilita a tomada de decisões, possibilita ajustes baseados em evidências e elimina a necessidade de controles manuais dispersos pelas unidades.

2.4.5 Redução de Riscos Operacionais e Impactos Relacionados a Falhas Técnicas

A existência de Níveis de Serviço Exigido (NSE) claramente definidos, aliada a mecanismos de monitoramento e resposta rápida, reduz significativamente o risco de paralisações prolongadas, falhas de equipamento e indisponibilidades críticas. A substituição tempestiva de equipamentos e a manutenção preventiva regular aumentam a resiliência da operação e fortalecem a segurança operacional.

2.4.6 Melhoria da Gestão e do Uso de Recursos Públicos

A contratação permite o uso mais racional dos recursos financeiros, com custos claros e previsíveis ao longo de toda a vigência contratual. A Administração passa a ter maior controle sobre o consumo real, podendo identificar excessos, ajustar políticas de impressão e direcionar investimentos de forma mais assertiva, evitando desperdícios e fortalecendo a governança orçamentária.

2.4.7 Aumento da Segurança Quanto ao Tratamento das Informações

A solução permite aprimorar os mecanismos de proteção de dados tratados nas atividades de impressão e digitalização, reduzindo vulnerabilidades típicas de equipamentos antigos. Recursos de autenticação, rastreabilidade e controle de acesso diminuem riscos de acesso indevido e contribuem para que o Tribunal atue de forma alinhada às normas de segurança da informação e à legislação vigente.

2.4.8 Contribuição Direta para Metas de Sustentabilidade Institucional

A adoção de equipamentos mais eficientes energeticamente, a redução do consumo de papel e a destinação adequada de resíduos e suprimentos reforçam a política ambiental do Tribunal. Processos mais digitais e menos dependentes do papel também reduzem a necessidade de armazenamento físico, transporte de documentos e reposição contínua de insumos, garantindo ganhos ambientais e econômicos.

2.4.9 Melhoria da Experiência do Usuário e da Qualidade do Atendimento Institucional

Servidores passam a contar com equipamentos mais rápidos, intuitivos e confiáveis, reduzindo o tempo gasto com operações repetitivas, falhas e retrabalhos. A maior agilidade nos processos internos reflete-se na melhoria da qualidade da prestação jurisdicional e no atendimento ao público interno e externo.

2.4.10 Reforço ao Processo de Modernização do Tribunal

Ao disponibilizar uma infraestrutura tecnológica mais moderna, integrada e eficiente, o Tribunal fortalece sua capacidade de evolução digital, viabilizando novos projetos, ampliando o uso de documentos digitais e criando condições mais adequadas para inovação, automação e adoção de soluções baseadas em dados.

2.5 Alinhamento Estratégico

2.5.1 Planejamento Estratégico do Poder Judiciário (2021 – 2026)

Objetivos Estratégicos Institucionais

OE - 03	Promoção da Sustentabilidade
OE - 04	Agilidade e Produtividade na Prestação Jurisdicional
OE - 12	Fortalecimento da Estratégia Nacional de TIC e de Proteção de Dados

2.5.2 Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC)

Objetivos Estratégicos de Tecnologia da Informação e Comunicação

OE.TIC-1	Aprimorar a eficiência operacional através de ferramentas de transformação digital;
OE.TIC-3	Modernizar e fortalecer a Infraestrutura Tecnológica para suporte e segurança das operações do Tribunal;

2.6 Análise de Mercado de TIC

A análise de mercado realizada no âmbito dos Estudos Técnicos Preliminares teve como objetivo identificar, avaliar e comparar as alternativas tecnicamente viáveis para atendimento da demanda do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR) referente à renovação dos serviços de outsourcing de impressão,

reprografia e digitalização. A pesquisa compreendeu a verificação de soluções disponíveis no mercado de TIC, o levantamento de custos totais de propriedade (TCO), a identificação de contratações similares na Administração Pública e a análise da capacidade dos fornecedores em atender aos requisitos funcionais, operacionais e tecnológicos definidos.

2.6.1 Alternativas de Solução Consideradas

Foram avaliadas as três abordagens amplamente reconhecidas para atendimento das necessidades de impressão corporativa:

Locação simples de impressoras e multifuncionais;

Aquisição de novas impressoras e multifuncionais;

Outsourcing de impressão, cópia e digitalização (serviço completo com parque alocado).

Após avaliação preliminar de aderência técnica, viabilidade operacional e custo global do ciclo de vida, constatou-se quesomente a alternativa de Outsourcing de Impressão apresenta viabilidade técnica, funcional e financeira para atender às necessidades do Tribunal em escala institucional.

As demais alternativas foram descartadas devido às limitações estruturais e econômicas, ausência de capacidade interna para manutenção, necessidade de estoques de insumos, obsolescência acelerada dos ativos, riscos operacionais elevados e impactos orçamentários significativos.

Dessa forma, todo o aprofundamento da análise comparativa de custos e aderência concentra-se na solução Outsourcing de Impressão, reconhecida como a alternativa efetivamente capaz de atender ao objeto.

2.6.2 Análise da Aderência Técnica de Cada Solução

2.6.2.1 Aquisição de novas impressoras e multifuncionais

2.6.2.1.1 Não contempla serviços essenciais (manutenção, insumos, suporte).

2.6.2.1.2 TCO muito elevado devido à necessidade de equipe interna especializada.

2.6.2.1.3 Elevado risco de indisponibilidade prolongada.

2.6.2.1.4 Baixa aderência aos requisitos de continuidade e disponibilidade mínima.

2.6.2.2 Locação simples de impressoras e multifuncionais

2.6.2.2.1 Não inclui consumíveis nem manutenção completa.

2.6.2.2.2 Exige estrutura interna para estoque e suporte técnico.

2.6.2.2.3 Risco de interrupção em massa devido a falhas sem NSE.

2.6.2.2.4 Inadequada para demandas de alta complexidade e volume.

2.6.2.3 Outsourcing de impressão, cópia e digitalização

2.6.2.3.1 Atende integralmente aos requisitos de impressão, cópia e digitalização.

2.6.2.3.2 Inclui gerenciamento centralizado, bilhetagem, segurança e controle de uso.

2.6.2.3.3 Garantia de atendimento com NSE, substituição imediata e suporte contínuo.

2.6.2.3.4 Reduz TCO ao transferir riscos operacionais ao fornecedor.

2.6.2.3.5 É a solução amplamente adotada por órgãos do Judiciário e da Administração Pública, conforme evidenciado nas contratações analisadas (TJPI, TJPR, SES/DF).

2.6.3 Capacidade e Alternativas do Mercado de TIC

A análise das contratações públicas e do mercado evidencia:

Ampla oferta de fornecedores especializados em outsourcing corporativo de impressão.

Capacidade técnica consolidada para atendimento de demandas de grande porte, como a do TJPR.

Fornecedores com infraestrutura nacional de suporte, equipes regionais e sistemas de monitoramento em tempo real.

Disponibilidade de equipamentos modernos, de alto desempenho e com requisitos avançados de segurança, digitalização e economia de energia.

A maturidade do mercado permite competição ampla, ganhos de escala e preços fundamentados em métricas consolidadas por página.

2.7 Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada

2.7.1 Justificativa Geral da Quantidade Definida

O Tribunal de Justiça mantém uma força de trabalho ampla e heterogênea, composta por magistrados, servidores efetivos, colaboradores comissionados, estagiários, terceirizados e demais categorias funcionais.

Com base no planejamento institucional e nas projeções da área de gestão de pessoas, prevê-se crescimento significativo desse quadro nos anos de 2026 e 2027, decorrente de provimento de cargos, estatização de unidades judiciais, expansão de áreas técnicas e administrativas, aumento das atividades de suporte e das demandas de TI, além da ampliação do programa de estágios.

Entre os novos postos previstos, incluem-se a ampliação de equipes nas unidades judiciais, o reforço de áreas técnicas especializadas (como engenharia, edificações e infraestrutura), a expansão das equipes administrativas, o incremento do contingente de TI e de análise de dados, bem como o aumento do número de estagiários e servidores temporários.

Esse cenário projeta elevação contínua na demanda por recursos de tecnologia da informação, especialmente no que se refere aos serviços de impressão,

reprografia e digitalização, devendo ser adequadamente considerado no dimensionamento do objeto da contratação.

Previamente ao processo licitatório, foi conduzido levantamento detalhado do parque atual de impressoras, contemplando demandas, necessidades específicas e eventuais remanejamentos. Trata-se de atividade contínua, apoiada no monitoramento regular do parque e na análise dos padrões reais de utilização dos equipamentos. Esses estudos, associados ao encerramento dos contratos vigentes, à previsão de novas contratações e ao processo de estatização de unidades, permitem projetar com precisão o quantitativo necessário de equipamentos para o próximo ciclo contratual.

A definição das quantidades de equipamentos e serviços levou em conta a análise histórica de consumo, a configuração do parque atualmente instalado, a distribuição das unidades judiciais e administrativas, o volume anual de produção documental e as necessidades operacionais específicas identificadas. Para cada grupo de equipamentos foram observados critérios técnicos, tais como: capacidade produtiva (ppm), ciclo mensal recomendado pelo fabricante, volume mensal recomendado, funcionalidades exigidas (monocromática/colorida, A4/A3, digitalização), perfil de uso das unidades, distribuição geográfica, utilização real verificada no contrato vigente, estimativas de crescimento marginal da demanda e necessidade de substituição de equipamentos obsoletos. Os volumes anuais estimados de impressão e digitalização foram calculados com base no uso efetivo registrado durante a vigência contratual atual, adotando-se projeção conservadora para os próximos 60 meses.

2.7.1.1 Quantidade Definida

2.7.1.1.1 Com base nesses elementos, definiu-se o quantitativo de bens e serviços necessários para atender plenamente à demanda institucional, conforme demonstrado abaixo:

Item	Descrição do Equipamento	Pedido total Registro de Preços (ATA)	1º Pedido	Demais pedidos Pedido Mínimo	Demais pedidos Pedido Máximo
1	Locação Multifuncional Laser/LED, A4, monocromática, 40 PPM	1.100	710	20	390
2	Locação Multifuncional, Laser/LED, A4, policromática, 30 PPM	37	17	5	20
3	Locação Multifuncional, Laser/LED, A3, policromática, 25 PPM	6	4	1	2
4	Locação Impressora de crachás/cartões PVC, policromática	3	2	1	1
Total locação		1.146	733	-	-

Item	Descrição do Serviço	Pedido total - Estimativa mensal	Pedido total - Estimativa 60 meses
5	Impressão A4 Monocromática	1.666.666	99.999.960
6	Impressão A4 Policromática	41.666	2.499.960
7	Impressão A3 Monocromática	4.166	249.960
8	Impressão A3 Policromática	6.666	399.960
9	Impressão de Cartões PVC (frente e verso) + Cartão	1.666	99.960

2.7.1.1.2 As impressoras referentes ao primeiro pedido serão instaladas nas unidades localizadas nas comarcas, conforme ANEXO I. A distribuição inicial apresentada a seguir tem caráter estimado e visa fornecer à CONTRATADA uma perspectiva preliminar da alocação por Núcleo Regional, podendo ser ajustada conforme necessidades operacionais. A definição final dos locais de instalação será pactuada na reunião inicial:

a) Multifuncional Laser/LED, A4, monocromática, 40 PPM:

- Núcleo Regional da Região Metropolitana de Curitiba e Litoral: 61%
- Núcleo Regional de Cascavel: 6%
- Núcleo Regional de Foz do Iguaçu: 2%
- Núcleo Regional de Francisco Beltrão: 4%
- Núcleo Regional de Guarapuava: 4%
- Núcleo Regional de Jacarezinho: 4%
- Núcleo Regional de Maringá: 8%
- Núcleo Regional de Ponta Grossa: 6%
- Núcleo Regional de Umuarama: 5%

b) Multifuncional, Laser/LED, A4, colorida, 30 PPM ; Multifuncional, Laser/LED, A3, colorida, 25 PPM e Impressora de crachás/cartões PVC (colorida) :

- 100% no Núcleo Regional da Região Metropolitana de Curitiba e Litoral

REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

O fornecedor deverá comprovar sua capacidade técnica no fornecimento desse tipo de solução de tecnologia da informação, como forma de assegurar

conhecimento das especificidades legais, operacionais e logísticas envolvidas nesse tipo de contratação.

Os equipamentos, softwares e serviços que compõe o serviço de outsourcing deverão ser tecnicamente atualizados, com desempenho compatível com as demandas dos magistrados, servidores, estagiários e terceirizados de modo a promover significativa melhoria na produtividade individual e institucional.

3.1. Requisitos funcionais

Os requisitos abrangem características funcionais, técnicas, operacionais e de segurança que assegurem a eficiência e a continuidade dos serviços, conforme descritos a seguir.

3.1.1. Negócio

3.1.1.1 Disponibilizar serviços de outsourcing de impressão adequados para magistrados, servidores, estagiários e terceirizados em todas as unidades judiciais e administrativas.

3.1.1.2 Melhorar a experiência do usuário fornecendo infraestrutura adequada.

3.1.1.3 A CONTRATADA deverá dispor de estrutura de atendimento técnico eficaz, com cobertura local, para garantir agilidade na solução de eventuais falhas nos serviços prestados. Deverá também prestar atendimento on-site, reduzindo o tempo de indisponibilidade dos equipamentos e garantindo a continuidade dos serviços públicos.

3.1.1.4 Os equipamentos que fazem parte da solução deverão atender aos requisitos dos projetos estratégicos do TJPR, tais como iniciativas de transformação digital, desburocratização de processos internos e melhoria contínua da prestação jurisdicional, alinhando-se à visão de inovação e eficiência do Tribunal.

3.1.1.5 Os equipamentos e softwares fornecidos deverão ser totalmente compatíveis com o parque tecnológico atual do TJPR, especialmente quanto ao sistema operacional, conectividade de rede, segurança da informação, integração com os sistemas corporativos em uso e economicamente vantajosa no longo prazo. Essa compatibilidade visa assegurar a adoção rápida e eficiente dos equipamentos e softwares, sem demandar adaptações complexas ou adicionais.

3.1.2. Capacitação

3.1.2.1 Treinamento adequado para os servidores do TJPR quanto ao uso dos novos equipamentos e seus recursos, durante o processo de implantação da solução.

3.1.2.2 Para a equipe técnica da SETI, realizar a transferência de conhecimento relativo à instalação, gerenciamento, operacionalização, manuseio, configuração e utilização dos softwares e hardwares que compõe a prestação dos serviços de outsourcing de impressão para os responsáveis pelo acompanhamento técnico.

3.1.3. Legais

A CONTRATADA deverá observar integralmente a legislação e as normas vigentes relacionadas às aquisições públicas e aos serviços de tecnologia da informação e comunicação. Aplicam-se, em especial:

3.1.3.1 Conformidade com a Lei Federal nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações);

3.1.3.2 Observância ao Decreto Estadual nº 10.086/2022 (Paraná);

3.1.3.3 Atendimento à Resolução CNJ nº 468/2022;

3.1.3.4 Aderência ao Guia de Contratações de STIC do Poder Judiciário;

3.1.3.5 Conformidade com a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);

3.1.3.6 Conformidade com a Lei Federal nº 9.609/1998 (Lei de Proteção da Propriedade Intelectual de Programa de Computador);

3.1.3.7 Decreto Judiciário TJPR nº 269/2022;

3.1.3.8 Instrução Normativa TJPR nº 196/2024.

3.1.4. Manutenção, Suporte, Garantia e Cobertura de Ocorrências Operacionais

A CONTRATADA fornecerá serviços de suporte e garantia durante todo o período contratual, contemplando atendimento remoto e on-site ao longo da vigência do contrato:

3.1.4.2 Os serviços on-site deverão ser realizados em todos os prédios do TJPR localizados no Estado do Paraná, conforme item [anexo I](#) deste Termo de Referência, pela CONTRATADA durante todo o período de contrato.

3.1.4.3 O atendimento on-site deve obedecer ao horário regimental da CONTRATANTE.

3.1.4.4 Todos os equipamentos (impressoras) deverão possuir suporte e cobertura de garantia técnica na modalidade on-site para todos os itens e acessórios relacionados a solução. O requisito visa assegurar a manutenção rápida e eficiente durante todo o ciclo de vigência do contrato.

3.1.4.5 A CONTRATADA será responsável pela manutenção corretiva em todos os equipamentos e componentes da solução.

3.1.4.6 A manutenção deverá ser realizada, preferencialmente, nas dependências do TJPR. Caso seja necessária a remoção do equipamento para as instalações da empresa CONTRATADA, este deverá ser substituído por outro de configuração igual ou superior ao original, considerando tipo, capacidade, configuração, desempenho, situação/condição física, estado de conservação e aparência. Todas as despesas relacionadas ao recolhimento do equipamento, como transporte, viagens, hospedagem, seguros e embalagens, serão de responsabilidade exclusiva da empresa CONTRATADA.

3.1.4.7 Somente os técnicos da CONTRATADA, ou pessoas a quem ela autorizar por escrito, poderão executar os serviços de manutenção.

3.1.4.8 Durante a execução dos serviços, o ambiente de trabalho deverá ser mantido em perfeitas condições de higiene e segurança, sendo que, após a conclusão dos serviços deverá ser efetuada limpeza geral no ambiente, decorrente da atuação do técnico.

3.1.4.9 Os prazos estabelecidos nos níveis de serviços serão contados a partir da abertura do chamado, em conformidade com os itens **4.7. NÍVEIS DE SERVIÇO EXIGIDO – NSE** e **4.8. INDICADORES DE QUALIDADE DO NSE** contidas no presente TR.00

3.1.4.10 Considerando que os equipamentos serão utilizados por múltiplos usuários, não especializados, em diferentes unidades administrativas, a garantia deverá contemplar, além dos defeitos de fabricação, a manutenção corretiva decorrente de ocorrências operacionais previsíveis, tais como:

- a) atolamento de papel;
- b) manuseio inadequado de suprimentos e insumos;
- c) inserção de corpos estranhos no equipamento;
- d) derramamento acidental de líquidos;
- e) quedas acidentais;
- f) oscilações ou variações de energia elétrica;
- g) utilização além da capacidade mensal recomendada pelo fabricante.

A cobertura para ocorrências decorrentes de danos operacionais e mau uso ficará limitada a até 1% (um por cento) do total de equipamentos contratados, por toda a vigência do contrato, devendo o resultado do cálculo ser arredondado para o próximo número inteiro, quando resultar em valor fracionado.

A comprovação para ocorrência de dano operacional e mau uso se dará através de laudo técnico conforme [item 3.1.7.](#)

Os atendimentos realizados no âmbito dessa cobertura não poderão acarretar interrupção prolongada do serviço, devendo a CONTRATADA proceder ao reparo ou à substituição do equipamento, conforme os itens **4.7. NÍVEIS DE SERVIÇO EXIGIDO – NSE** e **4.8. INDICADORES DE QUALIDADE DO NSE** deste TR.

3.1.4.11 A previsão de cobertura para danos operacionais não exime a CONTRATANTE da adoção de medidas de orientação e conscientização dos usuários quanto ao uso adequado dos equipamentos.

3.1.5 Chamados Técnicos

3.1.5.1 Entende-se por chamado técnico a solicitação de atendimento técnico preventivo e corretivo quando da ocorrência de:

Defeito no equipamento e/ou;

Desempenho comprovadamente reduzido. Para efeito de constatação de redução de desempenho, o TJPR poderá, a seu critério, utilizar comparações com outros equipamentos do mesmo modelo entregue. Caso, durante o período de garantia, o equipamento tenha seu desempenho reduzido, o equipamento será considerado inadequado à utilização pelo TJPR. Nesta situação, a CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, realizar manutenção corretiva visando sanar o problema, sem, entretanto, deixar de atender aos demais requisitos expressos neste termo de referência;

Falta de suprimentos e consumíveis;

Recolhimento de consumíveis usados ou defeituosos

Realocação de equipamentos;

Indisponibilidade de sistemas de gerenciamento;

Suporte técnico referente a funcionalidades;

Outros problemas ou circunstâncias que venham a prejudicar ou impedir o perfeito funcionamento de todos os recursos do equipamento, bem como a qualidade da impressão final.

3.1.5.2 O chamado técnico deverá ser aberto através da identificação da empresa CONTRATANTE, do equipamento (Plaqueta patrimonial), sem a necessidade de comprovação por Nota Fiscal, ou qualquer outro documento, por parte da CONTRATANTE.

3.1.5.3 É facultado ao CONTRATANTE, a qualquer tempo durante a vigência do contrato, solicitar a realocação dos equipamentos da melhor forma que lhe aprouver, sempre através de abertura de chamado com a CONTRATADA.

3.1.5.4 Se necessário e/ou solicitado pela CONTRATANTE, a realocação de equipamentos poderá ser feita por equipe técnica da CONTRATANTE sem acompanhamento presencial de técnico da CONTRATADA, desde que devidamente registrado e informado a empresa CONTRATADA.

3.1.5.5 A CONTRATADA deve realizar manutenção preventiva e corretiva *in loco*, com atendimento técnico conforme os itens **4.7. NÍVEIS DE SERVIÇO EXIGIDO – NSE** e **4.8. INDICADORES DE QUALIDADE DO NSE** deste TR.

3.1.5.6 A CONTRATADA deve realizar a integração técnica, por meio de interface eletrônica (API), ou operacional, acessando manualmente o sistema da CONTRATANTE para cadastrar, assentar e encerrar chamados técnicos. Cabe à CONTRATADA realizar o cadastro, assentamento e encerramento dos chamados técnicos diretamente no sistema da CONTRATANTE, conforme orientações fornecidas.

3.1.5.7 A CONTRATADA deverá atualizar o sistema de chamados técnicos da CONTRATANTE para o registro, atualização de status, inserção de informações técnicas e conclusão dos atendimentos. Somente os atendimentos devidamente registrados e encerrados nesse sistema serão considerados válidos para fins de apuração do Nível de Serviço Exigido (NSE), avaliação de desempenho, aplicação de glosas ou penalidades e elaboração de relatórios de fiscalização. Atendimentos realizados sem o correspondente registro no sistema da CONTRATANTE serão considerados como não executados.

3.1.5.8 A CONTRATADA deve manter sistema e fluxo interno próprio de atendimento de chamados; contudo, será obrigatória, no mínimo, a conclusão de todos os atendimentos no sistema da CONTRATANTE, com o devido preenchimento das informações técnicas necessárias ao encerramento.

3.1.5.9 Caso problemas repetidos e semelhantes afetem diversos equipamentos, a CONTRATANTE poderá exigir da CONTRATADA um plano de ação corretivo, que deverá ser implementado em até 30 dias.

3.1.5.10 Caso problemas repetidos e semelhantes afetem diversos equipamentos, a CONTRATANTE poderá exigir da CONTRATADA um plano de ação corretivo, que deverá ser implementado em até 30 dias.

3.1.5.11 A substituição de equipamentos com defeito deve obedecer aos Níveis de Serviço Exigidos (NSE), conforme os itens **4.7. NÍVEIS DE SERVIÇO EXIGIDO – NSE** e **4.8. INDICADORES DE QUALIDADE DO NSE** deste TR.

3.1.5.12 É facultado ao CONTRATANTE, a qualquer tempo durante a vigência do contrato, solicitar a comunicação com os técnicos da CONTRATADA por meio de sistema de comunicação móvel (telefone celular) e aplicativos de mensagens instantâneas para celular (microsoft teams, whatsapp, telegram, messenger, dentre outros), bem como solicitar a criação de grupos nesses aplicativos entre os técnicos da CONTRATADA e os técnicos da CONTRATANTE, visando facilitar a comunicação e tratar imprevistos no atendimento dos chamados.

3.1.6 Relatório de Atendimentos Técnico (RAT)

3.1.6.1 Após cada atendimento técnico, a empresa deverá registrar, no ato, relatório técnico do atendimento onde deverão constar, obrigatoriamente, os seguintes dados:

- Número do chamado (Ordem de Serviço);
- Dados gerais do chamado;
- Situação do chamado (pendente ou concluído);
- Nome completo do técnico responsável pelo atendimento;
- Assinatura do técnico responsável pelo atendimento;
- Data do atendimento;
- Horário de início e término do atendimento;
- Descrição, plaqueta patrimonial e número do contrato;
- Localização do equipamento;
- Descrição do problema relatado pelo TJPR;
- Nome completo e matrícula do funcionário do TJPR que acompanhou o atendimento;
- Descrição do problema encontrado com a indicação clara da troca ou não de peças, lista das peças ou componentes que foram substituídos, solução dada ao problema;

3.1.6.2 Uma cópia do relatório deverá ser enviada para o e-mail outsourcing@tjpr.jus.br ou registrada por meio de interação no sistema de gestão de chamados da CONTRATANTE. O chamado será considerado encerrado somente quando a solução estiver claramente descrita no relatório disponibilizado e registrado em sistema conforme item 3.1.5 Chamados Técnicos.

3.1.7 Laudos Técnicos e Alegações da Contratada

3.1.7.1 Quaisquer alegações por parte da CONTRATADA contra instalações (ambiente inadequado, rede elétrica, rede lógica, etc.) ou usuários (mau uso, etc.) da CONTRATANTE, devem ser comprovadas tecnicamente através de laudos detalhados e conclusivos, conforme padrões definidos pelo fabricante do equipamento. Não serão admitidas omissões baseadas em suposições técnicas sem fundamentação, “experiência” dos técnicos ou alegações baseadas em exemplos de terceiros. Enquanto não for efetuado o laudo do fabricante, e esse não demonstrar claramente os problemas alegados, a CONTRATADA deve prosseguir com o atendimento dos chamados. A CONTRATADA deverá possuir ferramenta para servir de auxílio na identificação de problemas.

3.1.7.2 Após a identificação do dano pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá, no prazo máximo de 30 dias, apresentar laudo técnico e a respectiva solicitação de pagamento relativa ao dano, demonstrando as providências adotadas após a resolução do problema.

3.1.8 Registros, Atualizações e Suporte Técnico

3.1.8.1 A CONTRATADA obriga-se a manter registros dos chamados realizados, contendo a identificação do técnico responsável e uma descrição sucinta do problema apresentado, bem como da respectiva solução adotada.

3.1.8.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar, durante o período de contrato, atualizações corretivas e evolutivas (novas versões e patches) dos softwares, drivers necessários ao correto funcionamento do equipamento, sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE.

3.1.8.3 A CONTRATADA deverá, de forma proativa, executar manutenções preventivas nos termos recomendados pelo fabricante dos equipamentos disponibilizados.

3.1.9 Fornecimento de Peças e Suprimentos

3.1.9.1 A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento integral de todas as peças e suprimentos necessários à operação dos equipamentos, devendo assegurar que tais itens sejam novos, originais e compatíveis, durante todo o período de vigência do contrato.

3.1.9.2 O fornecimento de peças e suprimentos deverá ser efetuado diretamente na localização de instalação do equipamento solicitante, incluindo endereço completo, departamento, salas, portas e demais informações específicas, conforme determinado pela CONTRATANTE.

3.1.9.3 Fica expressamente vedada a entrega de peças e suprimentos em local distinto do especificado no pedido, bem como em portarias, junto a agentes de segurança ou em locais similares, garantindo-se o correto direcionamento dos itens à área requisitante.

3.1.9.4 A CONTRATADA deverá, de forma proativa, efetuar a reposição automática de consumíveis e insumos (exceto papel A4) a partir dos indicadores de gerenciamento de forma a evitar a paralisação do equipamento por falta de insumos.

3.1.9.5 Em todas as entregas realizadas, os técnicos da CONTRATADA deverão solicitar que sejam preenchidos número de matrícula, nome completo legível e assinatura pelo funcionário do TJPR que recebeu. A respectiva Nota Fiscal de entrega, deverá constar:

- Números de série do item;
- Plaqueta patrimonial do equipamento;
- Lotação a que se destina o suprimento;
- Endereço completo contendo número da sala/gabinete;

3.1.9.6 Para os casos em que houver extravio de suprimento e a empresa não fornecer o respectivo comprovante de entrega, o CONTRATANTE fica desobrigado de qualquer tipo de ressarcimento aos danos alegados pela CONTRATADA.

3.1.10 Sistema de Gestão e Bilhetagem

3.1.10.1 A solução deverá contemplar software corporativo de gestão e bilhetagem capaz de abranger todos os equipamentos fornecidos neste TR, exceto impressora de crachás/cartões PVC, durante a vigência do contrato.

3.1.10.2 A CONTRATADA deverá permitir que a CONTRATANTE realize backup, cópia e exportação dos dados gerados e armazenados no Sistema de Gestão e Bilhetagem durante a vigência do contrato. Tais dados serão de propriedade da CONTRATANTE, não podendo, em hipótese alguma, ser utilizados pela CONTRATADA ou por quaisquer parceiros.

3.1.10.3 Para o Sistema de Gestão e Bilhetagem, a CONTRATADA deverá prover suporte e manutenção, contemplando atualizações corretivas e evolutivas (novas versões e patches) do sistema de gerenciamento e bilhetagem definido/implantado para a CONTRATANTE, durante toda a vigência contratual, sem ônus adicional.

3.1.10.4 A solução deverá suportar o modelo de impressão direta (Branch Office Direct Printing — BODP), realizando a bilhetagem por meio de agentes embarcados, clientes nas estações e/ou outros mecanismos equivalentes, sem depender exclusivamente do fluxo via servidor de impressão.

3.1.10.5 A solução de bilhetagem deverá ser capaz de operar de forma distribuída, permitindo controle e contabilização de impressões realizadas em diferentes servidores e filas existentes, evitando a centralização forçada em um único servidor e reduzindo riscos de ponto único de falha e de interrupção de serviços essenciais.

3.1.11 Temporais

3.1.11.1 A instalação e início da prestação dos serviços devem ocorrer conforme [item 4.1.1](#) Execução do objeto.

3.1.11.2 Disponibilizar preposto para participar de reunião inicial em até 05 cinco dias úteis após a assinatura do contrato;

3.1.11.3 Os prazos estabelecidos nos níveis de serviços serão contados a partir da abertura do chamado, em conformidade com os itens [4.7. NÍVEIS DE SERVIÇO EXIGIDO – NSE](#) e [4.8. INDICADORES DE QUALIDADE DO NSE](#) contidas no presente TR.

3.1.12 Sociais, Ambientais e Culturais

3.1.12.1 Deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável, de acordo com o art. 225 da Constituição Federal de 1988, bem como aplicar as normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT NBR, referente ao uso de materiais atóxicos, biodegradáveis e recicláveis.

3.1.12.2 A CONTRATADA será responsável pela logística reversa, incluindo coleta e destinação ambientalmente adequada de toners e demais resíduos dos equipamentos, nos termos da Lei nº 12.305/2010 (PNRS) e do Decreto nº 10.936/2022. Na ausência de empresas habilitadas na localidade, os resíduos deverão ser destinados mediante doação com exigência de Manifesto de Transporte de Resíduos ou encaminhados à logística reversa, considerando sua classificação como Resíduo Perigoso pela ABNT NBR 10.004/2004.

3.1.12.3 Em atendimento ao Plano de Logística Sustentável do Poder Judiciário (PLS-PJ), nos termos da Resolução CNJ nº 400/2021, a CONTRATADA deverá apresentar, anualmente, na primeira quinzena de cada exercício, relatório consolidado contendo indicadores de desempenho ambiental relativos à logística reversa dos suprimentos de impressão consumidos pelo Tribunal de Justiça do Paraná no ano anterior, contemplando, exclusivamente em relação ao TJPR, a quantidade total de resíduos gerados, expressa em quilogramas, incluindo toners, cartuchos, carcaças e fotocondutores, apurada com base no peso dos suprimentos vazios recolhidos e destinados ao descarte ou reaproveitamento ou, alternativamente, no peso total dos suprimentos entregues no período, devendo o relatório ser acompanhado de documentação comprobatória da destinação final ambientalmente adequada e de declaração de conformidade com a legislação vigente.

3.1.12.4 Com vistas à geração de impactos ambientais positivos e à responsabilização ambiental da futura CONTRATADA, todo material e equipamento fornecido deverá incorporar características ou componentes sustentáveis, conforme previsto na Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010, Capítulo III, artigo 5º, incisos I, II, III e § 1º, excetuados os casos de inaplicabilidade. As embalagens utilizadas para transporte e armazenamento deverão ser recicláveis ou reutilizáveis, em consonância com os princípios de consumo sustentável e redução de resíduos.

3.1.12.5 A CONTRATADA deverá observar as diretrizes de contratação e logística previstas no Plano de Logística Sustentável – PLS (2021–2026) do Tribunal de Justiça do Paraná, alinhado à Resolução do Conselho Nacional de Justiça nº 400/2021, que dispõe sobre a Política de Sustentabilidade no âmbito do Poder Judiciário.

3.1.12.6 Adicionalmente, a CONTRATADA deverá promover, anualmente, campanha de conscientização aos usuários da CONTRATANTE acerca do uso responsável das impressões, abrangendo orientações para substituição de toner e descarte correto de suprimentos vazios, em conformidade com as práticas sustentáveis adotadas pelo Tribunal.

3.1.13 Arquitetura Tecnológica

3.1.13.1 Os equipamentos que compõe a solução deverão possuir tecnologia atualizada, compatibilidade com sistema operacional Windows em sua última versão, interfaces de rede Ethernet.

3.1.13.2 Os equipamentos que acompanham a solução de outsourcing de impressão devem ser duráveis, seguros e compatíveis com as rotinas de segurança corporativa da CONTRATANTE. Deve permitir a utilização em diferentes ambientes.

3.1.13.3 A solução deve propiciar monitoramento remoto do serviço de impressão.

3.1.13.4 Os equipamentos deverão ser compatíveis com Microsoft Universal Print.

3.1.13.5 Os equipamentos deverão funcionar por meio de registro direto com o Universal Print e por meio do conector (servidor) do Universal Print.

3.1.14 Conformidade Técnica

3.1.14.1 Os equipamentos deverão possuir Certificação de conformidade de segurança elétrica, obrigatória para produtos eletroeletrônicos comercializados no Brasil – INMETRO.

3.1.14.2 Os equipamentos e insumos ofertados não deverão conter substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS

(Restriction of Certain Hazardous Substances ou Restrição de Certas Substâncias Perigosas), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr(VI)), cádmio (Cd), bifenil-polibromados (PBBs) ou éteres difenil-polibromados (PBDEs).

3.1.14.3 Os equipamentos deverão possuir selo de eficiência energética compatível com padrões nacionais e internacionais (Ex.: Energy Star, EPEAT ou similar), demonstrando compromisso com práticas sustentáveis e redução do consumo de energia.

3.1.14.4 Os equipamentos, insumos e materiais fornecidos no âmbito da solução deverão estar em conformidade com a legislação ambiental vigente aplicável, incluindo os princípios estabelecidos pela Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), conforme detalhado nos itens específicos deste Termo de Referência.

3.1.15 Projeto e Implementação

3.1.15.1 A CONTRATADA deverá apresentar documentação técnica detalhada referente a todos os equipamentos fornecidos, contendo especificações, funcionalidades, requisitos de operação e demais informações necessárias para sua adequada compreensão e utilização. Deverá, ainda, adotar padrões de configuração uniformizados para cada item entregue, garantindo coerência técnica e conformidade com as diretrizes estabelecidas pelo órgão.

3.1.15.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar documentação completa dos procedimentos de configuração padrão dos equipamentos, preferencialmente por meio de artigo de conhecimento, de forma a permitir consulta, reprodução e manutenção dos ajustes realizados.

3.1.15.3 Todas as configurações aplicadas deverão estar alinhadas e plenamente compatíveis com as políticas de segurança da informação vigentes na instituição.

3.1.16 Implantação

3.1.16.1 O envio, a instalação e todas as configurações necessárias dos equipamentos serão de responsabilidade integral da CONTRATADA. No projeto de implantação dos serviços, a CONTRATADA deverá indicar os prazos para entrega dos equipamentos em cada localidade, observando que a soma desses prazos não poderá exceder o tempo calculado proporcionalmente ao número total de equipamentos constantes do pedido, devendo ser atingida a implantação mínima de 25% (vinte e cinco por cento) a cada quinzena, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos. O projeto de implementação deverá ser revisado e aprovado pela CONTRATANTE antes da sua execução.

3.1.16.2 A implantação da solução deverá seguir rigorosamente os critérios, o cronograma, a relação de equipamentos e localidades definidos no pedido inicial, bem como todas as demais especificações estabelecidas pela CONTRATANTE. Essas informações serão entregues à CONTRATADA durante a reunião inicial. A CONTRATANTE fará um acompanhamento detalhado e contínuo da transição entre o contrato atual e a nova contratação, garantindo a correta execução de todas as etapas.

3.1.16.3 Caberá à CONTRATADA realizar supervisão permanente dos serviços de outsourcing de impressão, assegurando que a operação ocorra de maneira correta, eficiente e contínua. Essa supervisão deverá garantir o acompanhamento metódico da execução dos serviços, promovendo a pronta identificação e correção de eventuais inconsistências operacionais.

3.1.16.4 Os equipamentos que compõem a solução deverão ser idênticos entre si quanto à funcionalidade e configurados conforme os critérios tecnológicos e de segurança definidos pela CONTRATANTE.

3.1.16.5 Antes da instalação definitiva, a CONTRATADA deverá realizar testes completos de funcionamento;

3.1.16.6 A CONTRATANTE poderá, a seu exclusivo critério, prorrogar os prazos previamente estabelecidos.

3.1.16.7 As instalações deverão ocorrer nas dependências da CONTRATANTE e contarão obrigatoriamente com o acompanhamento de servidor por ela designado, em datas previamente acordadas entre as partes.

3.1.16.8 Caberá à CONTRATADA fornecer todos os materiais necessários à instalação física, à configuração e ao pleno funcionamento dos equipamentos, incluindo cabos elétricos e lógicos, sendo estes últimos no mínimo categoria 5E. À CONTRATANTE competirá o provimento das tomadas de alimentação elétrica em rede não estabilizada, bem como dos pontos de rede local com conectores RJ45.

3.1.16.9 A critério da CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá realizar a instalação dos drivers dos equipamentos nas estações de trabalho dos usuários da solução.

3.1.16.10 Deverá ser apresentado pela CONTRATADA um termo individual de instalação para cada equipamento, contendo a aferição do contador interno, a data inicial para contabilização das páginas impressas, além do nome, matrícula e assinatura de, no mínimo, um servidor responsável presente no ato da instalação.

3.1.16.11 As impressões decorrentes dos testes iniciais, a critério da CONTRATANTE, não serão computadas para fins de faturamento.

3.1.16.12 Após a instalação dos novos equipamentos, a CONTRATANTE poderá solicitar que técnicos da CONTRATADA realizem a impressão de páginas de configuração contendo a aferição do contador interno dos equipamentos substituídos, os quais serão desmobilizados em razão da nova contratação.

3.1.16.13 As páginas de configuração impressas deverão ser entregues juntamente com os termos individuais de instalação de cada localidade, para posterior anexação à documentação de fiscalização contratual.

□

3.1.17 Capacitação (Técnica)

3.1.17.1 A CONTRATADA deverá realizar treinamento adequado aos servidores usuários, abrangendo a utilização dos equipamentos e de seus principais recursos, durante o processo de implantação da solução.

3.1.17.2 Para a equipe técnica da SETI, a CONTRATADA deverá realizar transferência de conhecimento contemplando a instalação, configuração, gerenciamento, operacionalização, manuseio e utilização dos softwares e hardwares que compõem os serviços de outsourcing de impressão. Essa capacitação deverá ser direcionada aos responsáveis pelo acompanhamento técnico da solução.

3.1.18 Experiência Profissional da Equipe

3.1.18.1 A CONTRATADA deverá possuir pelo menos um profissional certificado nos equipamentos e sistemas que compõem a solução, sendo que a comprovação se dará através de certificados ou declarações do fabricante ou de instituição credenciada.

3.1.18.2 A CONTRATADA deverá utilizar exclusivamente colaboradores habilitados, treinados e qualificados à prestação dos serviços para os quais se

obrigou, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

3.1.18.3 A CONTRATADA deverá apresentar comprovação de experiência em implantação de grandes parques de TI .

3.1.19 Responsabilidades da Equipe

- 3.1.19.1 Quando atuarem no ambiente da CONTRATANTE, os colaboradores da CONTRATADA deverão obedecer às normas disciplinares da Instituição, sem que isso gere qualquer vínculo empregatício com o Órgão.
- 3.1.19.2 Os técnicos da CONTRATADA deverão respeitar integralmente os procedimentos de controle e acesso às dependências da CONTRATANTE, observando as diretrizes internas aplicáveis.
- 3.1.19.3 A CONTRATADA deverá manter seus técnicos e prepostos devidamente identificados por crachá durante a execução dos serviços, providenciando a substituição imediata de qualquer profissional que seja considerado inconveniente ou contrário à boa ordem e às normas disciplinares estabelecidas pela CONTRATANTE.
- 3.1.19.4 A CONTRATADA deverá cumprir e garantir que seus técnicos estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do TJPR (<https://seti.tjpr.jus.br/politica-de-seguranca-da-informacao>).
- 3.1.19.5 A CONTRATADA deverá responder pelos danos causados diretamente à administração do TJPR ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, durante o fornecimento e a execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento pelo TJPR, procedendo imediatamente aos reparos ou às indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente.
- 3.1.19.6 No desempenho de suas atividades nas dependências do TJPR, os profissionais da CONTRATADA deverão apresentar-se devidamente asseados, trajados de forma adequada e identificados por crachá contendo foto, nome completo, matrícula e função. A CONTRATADA deverá, ainda, fornecer todos os equipamentos e materiais necessários ao pleno cumprimento das atribuições previstas no contrato. A execução dos serviços de manutenção será realizada exclusivamente pelos técnicos da CONTRATADA ou por pessoas por ela formalmente autorizadas.
- 3.1.19.7 Durante a execução dos serviços, o ambiente de trabalho deverá ser mantido em condições adequadas de higiene e segurança. Após a conclusão das atividades, a CONTRATADA deverá realizar a limpeza geral do local, removendo quaisquer resíduos ou vestígios decorrentes da atuação do técnico.

3.1.20 Formação da Equipe

A CONTRATADA deverá indicar um preposto para atuar como seu representante e interlocutor autorizado a receber, encaminhar e responder questões técnicas, legais e administrativas referentes ao contrato.

3.1.21 Segurança da Informação

- A CONTRATADA deverá atender integralmente às normas de segurança da informação aplicáveis, observando as diretrizes do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e das resoluções do Conselho Nacional de Justiça. Para tanto, deverá:
- Realizar monitoramento centralizado de incidentes, adotando medidas preventivas e corretivas que garantam a continuidade e a integridade dos serviços;
 - Cumprir integralmente a LGPD, as normas de segurança da informação do CNJ e as políticas internas deste Poder Judiciário;
 - Atender aos requisitos de segurança da informação estabelecidos pelo TJPR, disponíveis em: <https://dtic.tjpr.jus.br/politica-de-seguranca-da-informacao>, incluindo normas complementares e atualizações emitidas pelo Comitê Gestor de Segurança da Informação;
 - Garantir a proteção de dados pessoais, impedindo acesso, uso, transmissão ou armazenamento indevido de quaisquer informações processadas pelos equipamentos ou sistemas utilizados;
 - Fornecer Termo de Responsabilidade e Compromisso com o Código de Conduta para Fornecedores de Bens e Serviços, devidamente assinado por preposto da CONTRATADA, antes do início da execução contratual.

3.1.22 Identificação

- 3.1.22.1 Além do número de série, cada equipamento deverá ser entregue com uma etiqueta contendo a plaqueta patrimonial. O número patrimonial, que será fornecido pelo TJPR, deve estar destacado na etiqueta.
- 3.1.22.2 A identificação de cada equipamento se dará através de etiquetas autoadesivas, cuja numeração (range) será fornecida à CONTRATADA, num prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da assinatura do contrato, assim como o modelo de etiqueta a ser confeccionado pela CONTRATADA.
- 3.1.22.3 A CONTRATADA deve fixar etiquetas em todos os equipamentos e manter a numeração em casos de substituição, extravio ou degradação, conforme solicitação da CONTRATANTE, num prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da abertura da solicitação .
- 3.1.22.4 Quando da entrega dos equipamentos, a CONTRATADA deverá encaminhar via e-mail para outsourcing@tjpr.jus.br, num prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, uma planilha contendo as informações de: numeração sequencial dos itens (range fornecido pelo TJPR) com seus respectivos números de série. Cada uma dessas informações deverá estar em colunas e células separadas, conforme exemplo abaixo:

Item	Número de série	Modelo do equipamento
123456	ABCDEF	ABCDEF

- 3.1.22.5 Quando um equipamento for substituído, além da manutenção da etiqueta com número d a plaqueta patrimonial, que deverá ser fixada no novo equipamento (mesmo que seja substituição provisória), o novo número de série deverá ser informado visando a atualização dos sistemas de controle patrimonial do TJPR.
- 3.1.22.6 Todo toner fornecido, de forma proativa ou reativa, deverá conter a identificação da plaqueta patrimonial d o equipamento a qual se destina.

3.1.23 Horário regimental

Atualmente o horário regimental do TJPR compreende entre 12 (doze) e 19 (dezenove) horas, de segunda a sexta-feira, excluídos os feriados, cujo calendário pode ser consultado em: <http://www.tjpr.jus.br/calendario>.

4 MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

4.1 Dinâmica da Execução

Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade, em que define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pelo atesto da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços prestados, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários ao cumprimento do contrato.

Nesse contexto a execução do objeto da contratação será de forma indireta, sob o regime de empreitada por preço unitário, em conformidade com o disposto na Lei de Licitações.

4.1.1 Execução do objeto

A execução do objeto obedecerá às fases a seguir descritas:

Etapas	Descrição	Data/Prazo
1. Assinatura do Contrato	Assinatura do Contrato pelas partes.	Após a homologação do certame.
2. Reunião inicial de Alinhamento	Realização de reunião inicial, presencial ou remota, entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE, com a finalidade de alinhar o escopo dos serviços, esclarecer aspectos operacionais, definir locais de instalação, cronograma, responsabilidades, metodologia de implantação e fluxo de comunicação. Nessa ocasião, a CONTRATADA deverá indicar formalmente o seu responsável pelo acompanhamento da execução contratual.	Até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato (etapa 1).
3. Apresentar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo	Apresentar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (ANEXO III) assinado pelo preposto que atuará na prestação dos serviços à CONTRATANTE.	Até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato (etapa 1).

4. Elaboração do Projeto de Implantação	<p>A CONTRATADA deverá elaborar e apresentar o Projeto de Implantação da Solução, contendo, no mínimo: cronograma detalhado, etapas de implantação, distribuição das entregas, identificação de riscos e respectivas estratégias de mitigação.</p> <p>4.1 Ajustamento: período destinado à definição das necessidades de recursos, da sistemática de relacionamento entre as partes e dos formatos dos documentos necessários à execução dos serviços e à gestão do contrato. Nessa fase, o CONTRATANTE e a CONTRATADA estabelecerão, de forma conjunta, as atividades, etapas e prazos a serem cumpridos durante o período de transição dos serviços.</p> <p>4.2 Treinamento da CONTRATANTE: treinamento a ser ministrado pela CONTRATADA aos servidores e/ou terceirizados que integrem as equipes de suporte e/ou atendimento para esclarecimento de dúvidas relativas à solução implantada.</p> <p>4.3 Absorção de Conhecimento: realização de reuniões para absorção de conhecimentos pela CONTRATADA acerca dos serviços objeto do contrato, a partir de informações e esclarecimentos fornecidos pelo CONTRATANTE. ▯</p>	Até 10 (dez) dias corridos da Reunião inicial de Alinhamento (etapa 2)
5. Aprovação do Projeto de Implantação	Análise e manifestação formal da CONTRATANTE quanto à aprovação do Projeto de Implantação da Solução, podendo solicitar ajustes devidamente justificados.	Até 5 (cinco) dias corridos após a entrega do Projeto.
6. Instalação das impressoras e dos serviços▯	A CONTRATADA deverá realizar a instalação das impressoras e implantação integral dos serviços de outsourcing de impressão, em conformidade com o cronograma aprovado.	<p>A instalação dos equipamentos deve iniciar no primeiro dia útil subsequente à aprovação do Projeto de Implantação (Etapa 5).</p> <p>A instalação e respectivo início da prestação dos serviços deve ser executada na quantidade mínima de 25% (vinte e cinco por cento) a cada quinzena, conforme o Projeto de Implantação definido na Etapa 5, totalizando o prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos para todos os equipamentos.</p>
7. Recebimento	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo, após verificação do cumprimento integral das obrigações contratuais.	Após a implantação integral.
8. Protocolo do pedido de pagamento▯	Conforme CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO E DE PAGAMENTO▯	Mensalmente,▯após▯a▯aprovação definitiva▯pelo TJPR▯dos serviços▯executados no período.▯▯

Quando o valor da contratação ultrapassar a quantia de R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais), a CONTRATADA deverá entregar o Formulário de Análise de Perfil das Contratadas do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná no prazo de até 30 (trinta) dias corridos contados após a assinatura do contrato, sob pena de aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência.

4.2 Vigência Contratual

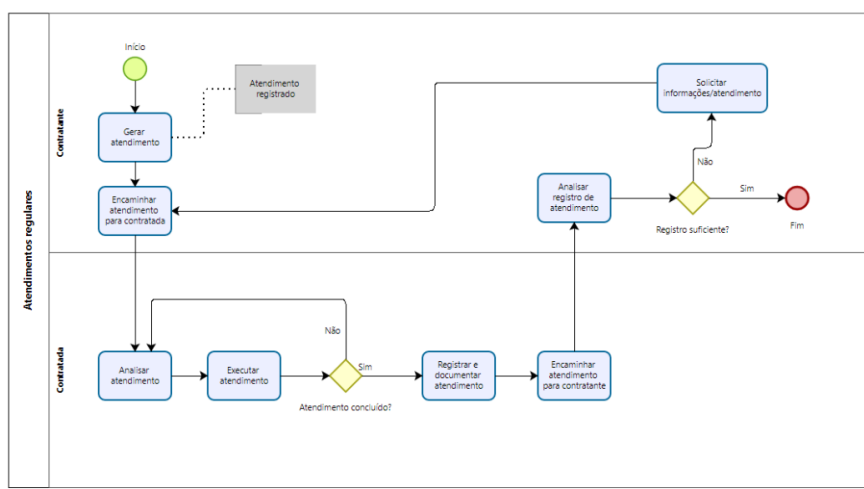
A vigência da contratação será de 60 (sessenta) meses, a contar da datada assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos até o limite decenal previsto no art. 107 da Lei Federal nº 14.133/2021.

4.3 INSTRUMENTOS DE SOLICITAÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)

Chamado técnico é toda e qualquer manifestação da CONTRATANTE para a CONTRATADA ou fabricante relativo a dúvidas, realocação de equipamentos, atualizações e falhas, sejam de hardware ou software do serviço de outsourcing de impressão.

4.3.1 Fluxo de Solicitação e Execução de Serviços

Para o atendimento dos serviços regulares, a CONTRATADA deverá seguir o fluxo definido a seguir, observando a priorização de atendimentos emergenciais e o escalonamento técnico quando necessário.



Atores/Responsáveis/Partes:

CONTRATANTE: o Tribunal de Justiça do Estado do Paraná

CONTRATADA: a empresa CONTRATADA.

Fluxo de Atividades

1. Registrar o atendimento, com abertura de chamado no sistema da CONTRATANTE e preenchimento dos campos mínimos;
2. Analisar o atendimento (triagem e classificação), determinando impacto, urgência e prioridade;
3. Executar o atendimento, buscando resolução imediata quando possível ;
4. Registrar e documentar o atendimento (registro completo no sistema da CONTRATANTE), indicando a solução aplicada, o tempo de atendimento e as evidências.
5. Analisar todos os registros e assentamentos que comprove a solução do atendimento, caso necessário devolver para que a CONTRATADA complemente informações ou evidências.

4.4 Monitoramento da Execução

O representante da CONTRATANTE anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas a execução dos serviços de outsourcing de impressão contratados, determinando o que for necessário à regularização das imperfeições observadas.

As decisões e providências que ultrapassarem a competência do Fiscal do Contrato deverão ser solicitadas aos seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

A CONTRATADA deverá manter preposto para representá-la durante a prestação dos serviços ora tratados, desde que aceito pela Administração do CONTRATANTE.

Ao CONTRATANTE é reservado o direito de efetuar diligência, a qualquer tempo, quanto aos documentos exigidos neste Termo de Referência e em seus Anexos. A existência e a atuação da fiscalização em nada restringem a responsabilidade, única, integral e exclusiva da CONTRATADA, no que concerne à execução do objeto contratado.

Caberá a fiscalização atestar os serviços que forem efetivamente executados e aprovados.

A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, não implicando corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais.

4.5 Mecanismos Formais de Comunicação

Toda a comunicação entre a Administração Pública e a CONTRATADA deverá ser sempre formal como regra, exceto nos casos excepcionais que utilizarão

outros canais de comunicação mais eficientes como TEAMS,WhatsAppou telefone celular.

Documento: Ofícios, E-mails e outros correlatos que possam ficar registrados.

Emissor: Gestor do Contrato, Fiscais Técnicos do Contrato, Fiscal Demandante do Contrato e Fiscal Administrativo do Contrato.

Destinatário: Preposto da CONTRATADA e/ou Representante Legal da CONTRATADA.

Meio: Os documentos poderão ser entregues pessoalmente, mediante recibo, pelo Correio, ou meio eletrônico.

Periodicidade: Sempre que se fizer necessário à comunicação com a CONTRATADA.

Todas as comunicações formais e informais que impactem a execução contratual deverão ser registradas e arquivadas, de modo a garantir a rastreabilidade das decisões e ações tomadas pelas partes envolvidas.

4.6 Transferência de Conhecimento

4.6.1 Tempo de treinamento

No início da prestação dos serviços, previamente à disponibilização dos equipamentos aos usuários, a CONTRATADA deverá efetuar repasse de conhecimentos em capacitações às equipes técnicas do TJPR, podendo ocorrer de forma remota, conforme definições a seguir:

Público	Foco	Carga Horária Mínima
Gestor e fiscais do Contrato e técnicos de TI envolvidos no gerenciamento	Gerenciamento da Solução	4 horas
Técnicos, gestor e fiscais do Contrato	Atendimento de 1º nível	2 horas

4.6.2 Treinamento para gestores

Para capacitação voltada aos gestores do contrato ou a técnicos indicados pel a SETI, os conteúdos a seguir devem ser tratados:

- Software de Gerenciamento: configuração empregada, acesso à ferramenta, funcionalidades existentes e formas de uso, monitoramento do parque, personalização de relatórios, etc.;
- Servidores de impressão: visão geral, integração dos servidores com o software de gerenciamento, criação e gerenciamento de filas, etc.;
- Desastre e Recuperação: visão geral sobre solução de backup, contingências e formas de acionamento da CONTRATADA em caso de necessidade de recuperação de dados e serviços após desastre.

4.6.3 Treinamento para técnicos

Para capacitação voltada a técnicos da SETI, visando suporte de primeiro nível, os seguintes conteúdos devem ser tratados:

- Artigo de conhecimento contendo passo a passo das configurações básicas de cada equipamento contendo as configurações padrão para o TJPR
- Utilização básica e operação dos equipamentos (alimentação de papel, impressão, digitalização e cópias);
- Solução de defeitos comuns, como atolamento de papel;
- Troca de suprimentos;
- Quaisquer outras ações julgadas pertinentes, combinadas entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

4.6.4 Treinamento para o usuário final

Para fim de adequado uso da Solução, a CONTRATADA deverá fornecer treinamentos práticos (do tipo “hands on”) e presenciais aos usuários finais, nas dependências da CONTRATANTE, no momento da instalação ou substituição de equipamentos – ou mediante prévio agendamento com a unidade solicitante – ou ainda sempre que solicitado pelo TJPR.

Os treinamentos devem ter duração mínima de 15 (quinze) minutos por marca/modelo de equipamento disponibilizado na unidade contemplada. A carga horária pode vir a ser superior dependendo da quantidade de usuários a serem treinados e da necessidade de realização dos treinamentos em turnos distintos para um mesmo setor.

O treinamento dos usuários deverá ter por enfoque no mínimo:

- Utilização básica e operação dos equipamentos (alimentação manual e automática de papel, impressão, digitalização e cópias);
- Solução de defeitos comuns, como atolamento de papel e outras características do equipamento que podem ser manuseadas pelos usuários;
- Troca de suprimentos;
- Verificação de contadores;
- Quaisquer outras ações julgadas pertinentes, combinadas entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

4.6.4.1 Com o objetivo de ampliar as fontes de informação relacionadas ao uso da Solução, a CONTRATADA deverá disponibilizar manuais de operação dos equipamentos em formato digital, redigidos de forma clara e acessível. Adicionalmente, é imprescindível o fornecimento de tutoriais eletrônicos, atualizados e elaborados com linguagem compreensível, abrangendo todos os modelos e marcas de equipamentos fornecidos, direcionados ao usuário final. Este manual e tutorial deverá ser disponibilizado antes do início das instalações dos equipamentos.

4.7 NÍVEIS DE SERVIÇO EXIGIDO – NSE

A CONTRATADA deverá prestar os serviços definidos neste TR, no edital e seus anexos, de acordo com os níveis de serviço exigidos abaixo especificados, estando sujeita a glosas pelo seu descumprimento.

Os níveis mínimos de serviço apresentados nesta cláusula têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados durante a contratação.

O atendimento deve observar os prazos a seguir, contado a partir da data e hora da abertura do chamado pelo TJPR, sendo a contagem suspensa entre as 00:00h do dia de início até 23:59h dos dias em que não houver regular expediente, conforme consta no item 3.1.18 (Horário regimental). O descumprimento ao prazo citado sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas no edital.

Os prazos entre a abertura de chamados com a emissão de protocolos da Ordem de Serviço, incluindo o primeiro atendimento on-site até o término do reparo com a solução definitiva do problema, não poderão ultrapassar os prazos máximos para soluções de problema conforme o item 4.7.1, deste Termo de Referência, inclusive quando o mesmo implicar em problemas relativos a aplicação de patches, fixes, novos firmwares, novos drivers, novas versões de correções, problemas que envolvam o servidor de impressão, ou ainda, troca de peças, suprimentos, componentes, recolhimento do bem ou sua substituição, solicitações de realocação de equipamentos instalados dentro do mesmo endereço predial, considerando a suspensão de contagem prevista anteriormente nestes NÍVEIS DE SERVIÇO EXIGIDO – NSE.

4.7.1 Prazos máximos para solução de problemas (NSE)

Os prazos máximos para solução de problemas (NSE) dependerão do local de instalação do equipamento, conforme segue:

Curitiba: 1 dia útil a contar da abertura do chamado;

Demais comarcas: 2 dias úteis a contar da abertura do chamado;

4.7.2 Os prazos máximos para realocação de equipamentos

Os prazos máximos para realocação de equipamentos instalados para outro endereço predial serão os seguintes:

Dentro da mesma comarca: 2 dias úteis a contar da abertura do chamado;

Entre comarcas: 5 dias úteis a contar da abertura do chamado;

4.7.3 Os prazos para fornecimento de consumíveis

4.7.3.1 A CONTRATADA deverá monitorar e assegurar o fornecimento contínuo de suprimentos para todas as unidades da CONTRATANTE, garantindo a operação ininterrupta dos equipamentos. O sistema proativo adotado deve possibilitar a reposição automática dos cartuchos vazios, de modo que os novos insumos sejam recebidos antes que o toner ou cartucho em uso atinja o limite mínimo de 10%.

4.7.3.2 Se algum equipamento apresentar falhas no monitoramento automático para reposição de toner, a CONTRATANTE poderá solicitar o insumo de maneira reativa, seguindo os prazos indicados no item 4.7.1 (Prazos máximos para solução de problemas - NSE).

4.7.3.3 A CONTRATADA deverá manter, exclusivamente nas unidades do CONTRATANTE com maior volume de impressão, um estoque mínimo de insumos dimensionado conforme a média de consumo histórico e demanda projetada, garantindo o funcionamento contínuo dos equipamentos e a prestação ininterrupta dos serviços.

4.7.3.3.1 É vedado o armazenamento de insumos nos estabelecimentos da CONTRATANTE; somente é autorizado manter um estoque mínimo suficiente para uso em até 3 meses, desde que seja indispensável para garantir a continuidade das operações e evitar qualquer interrupção por falta de suprimentos.

4.7.3.4. A CONTRATADA deve garantir um estoque mínimo de todos os suprimentos necessários para que a impressora de crachá PVC, descrita no item 1.2 (Especificação detalhada do objeto), possa imprimir mensalmente 1.000 crachás coloridos, frente e verso. O kit de limpeza para este item também deve ser incluído.

4.7.4 Os prazos máximos para recolhimento de consumíveis usados ou defeituosos

4.7.4.1 Sempre que possível a CONTRATADA deverá proceder com o recolhimento e executar a logística reversa dos insumos utilizados (toners/cartuchos vazios) ou defeituosos pela CONTRATANTE, sempre que realizar visitas para o ressuprimento dos referidos insumos, sendo vedada a manutenção de estoque de toners/cartuchos vazios nos imóveis da CONTRATANTE por período superior a uma visita.

4.7.4.1.1 Caso a CONTRATADA não realize de forma proativa o recolhimento dos insumos consumidos durante a visita de ressuprimento, a CONTRATANTE poderá solicitar a retirada, independentemente do número mínimo de itens. Após a abertura do chamado, a CONTRATADA terá até 20 dias úteis para realizar a coleta.

4.7.4.1.2 A CONTRATADA deve informar à CONTRATANTE, por e-mail ou pelo sistema, sempre que efetuar a coleta dos suprimentos.

4.7.5 Substituição temporária do equipamento

4.7.5.1 Para os casos que necessitem de substituição temporária do equipamento com defeito, os prazos de NSE serão suspensos a partir da instalação do equipamento provisório até a devolução e instalação do equipamento originalmente recolhido:

4.7.5.1.1 O equipamento instalado temporariamente deverá ser do mesmo fabricante, com modelo igual ou superior ao recolhido para manutenção, sem ônus ao CONTRATANTE.

4.7.5.1.2 No caso de retirada de qualquer equipamento, a empresa CONTRATADA deverá assinar termo de retirada se responsabilizando integralmente pelo equipamento (hardware, software e dados), enquanto esse estiver em suas dependências ou em trânsito sob sua responsabilidade. Cabe lembrar que dada a relevância deste Órgão, existe a possibilidade de serem encontrados documentos nos discos rígidos que sob hipótese alguma poderão ser divulgados pela CONTRATADA.

4.7.5.1.3 O prazo para devolução do equipamento recolhido temporariamente não poderá ultrapassar 20 (vinte) dias corridos, considerando a suspensão de contagem prevista acima nestes NÍVEIS DE SERVIÇO EXIGIDO – NSE.

4.7.5.1.3.1 Caso a CONTRATADA não tenha condições de devolver o equipamento recolhido dentro do prazo estabelecido, fica obrigada a fazer sua substituição definitiva por outro equipamento novo, dentro do mesmo prazo já estabelecido.

4.7.5.1.3.2 Nos casos de substituição 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 do equipamento, mediante autorização da CONTRATANTE e com comprovação através de documentação/assentamento no chamado técnico.

4.7.6 Problema recorrente

Todo equipamento que apresentar problemas de forma recorrente, caracterizando-se pela ocorrência de pelo menos 4 (quatro) incidentes, dentro de um período de 90 (noventa) dias, deverá ser substituído por outro novo de primeiro uso, no mesmo prazo do item 4.7.2, de acordo com os requisitos exigidos para a categoria do equipamento - não serão tratados como defeitos as manutenções que envolvam trocas de kit de manutenção, considerados consumíveis .

4.8 INDICADORES DE QUALIDADE DO NSE

4.8.1 Início da vigência do Níveis de Serviço Exigidos (NSE):

O início da prestação dos serviços será imediato, após a instalação dos equipamentos e a CONTRATADA já estará sujeita as glosas previstas em contrato. O eventual desconto de qualquer percentual por descumprimento dos Níveis de Serviço Exigidos não desobriga a CONTRATADA da prestação do serviço não cumprido, nem dos demais serviços, nos prazos e condições estabelecidas.

Os NSE vincularão o pagamento dos serviços aos resultados alcançados em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados, não devendo as adequações de pagamento, originadas pelo descumprimento dos NSE serem interpretadas como penalidades ou multas.

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

Os indicadores descritos encontram-se alinhados com o item 4.7. NÍVEIS DE SERVIÇO EXIGIDOS – NSE.

4.8.2 Indicadores Gerais:

a) Quantidade de chamados atendidos dentro do prazo.	
Finalidade	Apurar a quantidade de chamados atendidos dentro do prazo estabelecido conforme item 4.7. NÍVEIS DE SERVIÇO EXIGIDOS – NSE.
Meta a cumprir	100% de chamados atendidos no prazo, ocasião em que a empresa fará jus ao pagamento integral do valor da parcela mensal do contrato
Instrumento de medição	A mensuração deve ser realizada por meio de registros disponíveis na ferramenta oficialmente adotada pelo TJPR, durante o período estabelecido, podendo, ainda, ser exportada para uma plataforma de Business Intelligence (BI).
Forma de acompanhamento	O acompanhamento será realizado por meio de ferramentas ou por meio de procedimentos de amostragens periódicas
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	(Total de chamados atendidos dentro do prazo / Total de chamados registrados no período) x 100
Início da vigência	O indicador será medido a partir do 1º dia de cada mês
Faixa no ajuste no pagamento	Caso os percentuais de chamados atendidos dentro do prazo sejam inferiores a 80%, será aplicada a multa estipulada no ID 07 do item 5.7.17.1 Tabela de Condutas 1 (Requisitos Gerais)
Sansões	5.7. CADERNO DE PENALIDADES
Observações	

b) Tempo de atendimento individual dos chamados.	
Finalidade	Apurar o tempo de atendimento dos chamados atendidos
Meta a cumprir	Atender dentro dos prazos estabelecidos conforme item 4.7. NÍVEIS DE SERVIÇO EXIGIDOS – NSE, ocasião em que a empresa fará jus ao pagamento integral do valor da parcela mensal do equipamento.
Instrumento de medição	A mensuração deve ser realizada por meio de registros disponíveis na ferramenta oficialmente adotada pelo TJPR, durante o período estabelecido, podendo, ainda, ser exportada para uma plataforma de Business Intelligence (BI).
Forma de acompanhamento	O acompanhamento será realizado por meio de ferramentas ou por meio de procedimentos de amostragens periódicas
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	(Quantidade total de dias úteis gasto para o atendimento do equipamento - Quantidade de dias úteis máximo para atendimento conforme NSE)
Início da vigência	O indicador será medido a partir do 1º dia de cada mês
Faixa no ajuste no pagamento	Caso o atraso seja superior a 5 (cinco) dias úteis, no atendimento individual de cada equipamento, será aplicada a multa estipulada no ID 06 do item 5.7.17.1 Tabela de Condutas 1 (Requisitos Gerais)
Sansões	5.7. CADERNO DE PENALIDADES
Observações	

c) Satisfação dos usuários.	
Finalidade	Aferir o grau de satisfação dos usuários sobre o serviço prestado
Meta a cumprir	A empresa receberá o valor total da parcela mensal se atingir um índice de satisfação dos usuários igual ou superior a 90% em relação ao serviço prestado, com avaliações de 4 ou 5 (sendo 5 a nota máxima).
Instrumento de medição	A medição será realizada com base nos registros disponíveis na ferramenta oficialmente adotada pelo TJPR, durante o período estabelecido, podendo ainda ser exportada para uma plataforma de Business Intelligence (BI) para análise das avaliações dos usuários após a conclusão dos chamados.
Forma de acompanhamento	O acompanhamento será realizado por meio de ferramentas ou por meio de procedimentos de amostragens aleatórias

Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	(Total de Atendimentos com Avaliação 4 ou 5 - sendo 5 a nota máxima) / (Total de chamados registrados no período) X 100
Início da vigência	O indicador será medido a partir do 1º dia de cada mês
Faixa no ajuste no pagamento	Caso os percentuais de chamados atendidos dentro do prazo sejam inferiores a 80%, será aplicada a multa estipulada no ID 07 do item 5.7.17.1 Tabela de Condutas 1 (Requisitos Gerais)
Sansões	5.7. CADERNO DE PENALIDADES
Observações	<p>Caso a quantidade de avaliações seja inferior a 50% do total de chamados registrados no período, a CONTRATADA poderá:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Efetuar contato com o objetivo de sugerir ao usuário que participe da avaliação referente à pesquisa de atendimento. 2) é desejável que o índice de respostas à pesquisa de satisfação seja de, ao menos, 50% dos chamados atendidos

4.8.3 Procedimento Para Apuração dos Níveis de Serviço Exigidos (NSE)

O Fiscal Técnico, o Fiscal Administrativo e o Gestor do Contrato deverão analisar os indicadores, consolidando as informações para eventual apuração e cálculo de ajuste do pagamento.

É vedada a atribuição à CONTRATADA da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços por ela realizada.

A avaliação poderá ser diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

A CONTRATADA poderá apresentar justificativa, por escrito, para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, no prazo de 03 (três) dias contados da data de apuração dos indicadores, que poderá ser aceita pelo CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

A justificativa da CONTRATADA deverá ser protocolizada em formato eletrônico, nos moldes informados pelo CONTRATANTE, respeitados os prazos estipulados.

Após a verificação de cumprimento das etapas acima, o fiscal administrativo procederá a apuração do resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, informando no pagamento alusivo à prestação de serviços eventual faixa de ajuste do valor a ser faturado e demais procedimentos alusivos aos nos itens 4.7. NÍVEIS DE SERVIÇO EXIGIDO – NSE .

O ajuste mensal no pagamento à CONTRATADA fica limitado a 10% (dez por cento) do valor mensal atualizado do contrato.

A aplicação do valor do ajuste do pagamento se dará na fatura alusiva ao mês da prestação dos serviços.

As demais irregularidades contratuais não previstas nos NÍVEIS DE SERVIÇO EXIGIDO – NSE, estarão sujeitas às sanções previstas no artigo 193 e seguintes da Decreto Estadual nº 10.086/2022 e no artigo 155 da Lei Federal nº 14.133/2021, sem prejuízo das demais penalidades dispostas no instrumento contratual.

O eventual desconto de qualquer percentual de descumprimento nos NÍVEIS DE SERVIÇO EXIGIDO – NSE não desobriga a CONTRATADA da prestação do serviço não cumprido, nem dos demais serviços, nos prazos e condições estabelecidas.

A CONTRATADA poderá apresentar contestação fundamentada quanto ao resultado da avaliação, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da ciência do resultado. A contestação deverá ser protocolizada em formato eletrônico, conforme orientações da CONTRATANTE, e será analisada no período de 05 (cinco) dias úteis de maneira definitiva, antes da efetivação de qualquer ajuste no pagamento.

4.9 Direito de Propriedade Intelectual

Os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação e as bases de dados, pertencerão ao TJPR, observado o disposto no art. 18, inciso II, alínea “i” da Instrução Normativa nº 04/2014, a Lei nº 9.609/1998 (“Lei do Software”), a Lei nº 9.610/1998 (“Lei de Direitos Autorais”) e demais legislações vigentes e afins.

□

4.10 Subcontratação e Alteração Subjetiva

Fica vedada a subcontratação total ou parcial do objeto contratual, uma vez que a sua prestação não pode ser dividida em frações de execução sem prejudicar a condução dos processos estruturados de atendimento.

Em outras palavras, espera-se que a operacionalização e gestão do serviço sejam realizadas de forma estruturada e sistêmica, promovendo a melhoria

continua da dinâmica de atendimento e assegurando a disponibilidade dos serviços de impressão, reprografia e digitalização.

Assim, a proibição de subcontratação atua como uma salvaguarda para a integridade e o bom desempenho do serviço de atendimento, prevenindo os efeitos negativos do compartilhamento de responsabilidades entre a CONTRATADA e a SUBCONTRATADA durante a execução contratual.

No que diz respeito à alteração subjetiva, é admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que: sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

4.11 Obrigações relativas à LGPD

As partes deverão cumprir a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD) e observar a RESOLUÇÃO N.º 397-OE, de 10 de julho de 2023, que instituiu a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Paraná, quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa. Deverá ser observada também a Instrução Normativa nº 163/2023 deste Tribunal (e/ou eventuais alterações), que dispõe sobre os critérios relacionados à proteção de dados pessoais nas contratações do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná.

Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD, limitado o tratamento de dados pessoais às atividades necessárias para o alcance das finalidades do serviço contratado ou, quando for o caso, ao cumprimento de obrigação legal ou regulatória.

É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD (e vedada a subcontratação ou de delegação do tratamento dos dados pessoais a outra empresa, sem o consentimento prévio do TJPR), é dever da CONTRATADA eliminá-los (à luz dos parâmetros da finalidade, da adequação e da necessidade), com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

É dever da CONTRATADA, orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD, nunca cedendo ou divulgando tais dados a terceiros.

Incumbe à CONTRATADA, ainda, colher a assinatura de seus funcionários em termos de confidencialidade a fim de que se comprometam a não divulgar dados pessoais e dados pessoais sensíveis, bem como aqueles relativos a crianças e adolescentes, quando o objeto contratual envolver o tratamento de dados pessoais, devendo também implantar medidas para garantir a segurança, confidencialidade e integridade dos dados pessoais, conforme estipulado neste Termo.

O CONTRATANTE poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo a CONTRATADA atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

A CONTRATADA deverá prestar, no prazo fixado pelo CONTRATANTE, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à ANPD.

A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo sobre quaisquer dados, informações, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos, sob pena de aplicação de sanção.

A responsabilidade da CONTRATADA será solidária, na condição de operadora do tratamento de dados pessoais, pelos danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos causados por violação ao Termo de Referência e à legislação de proteção de dados pessoais.

A CONTRATADA se obriga a submeter à prévia aprovação pelo TJPR, caso haja necessidade de coleta de dados pessoais indispensáveis à própria prestação do serviço, que, em hipótese alguma, poderão ser compartilhados ou utilizados para outras finalidades.

É dever da CONTRATADA informar qualquer risco ou incidente de segurança relacionado aos dados pessoais tratados no bojo da execução contratual, dentro do prazo de 24 (vinte e quatro) horas, mediante comunicação que contenha, no mínimo, informações sobre data e hora do incidente, data e hora da ciência da CONTRATADA, descrição da natureza dos dados pessoais afetados, relação dos processos e/ou indivíduos afetados, nome dos titulares envolvidos, descrição das possíveis consequências relacionadas ao incidente e medidas adotadas para proteção dos dados e para reverter ou mitigar os efeitos do prejuízo, respondendo por eventuais infrações às normas acima e à LGPD.

5 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

5.1 Fiscalização

Para a execução do contrato, será implementado o método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos remotos e de atendimento presencial necessários.

A CONTRATADA deve fiscalizar o cumprimento do objeto do contrato, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes de má fiscalização. Esta dar-se-á independentemente daquela que será exercida pelo CONTRATANTE.

O CONTRATANTE se reserva ao direito de acompanhar e fiscalizar os serviços realizados pela CONTRATADA, verificando a aderência às especificações técnicas definidas, zelando pelo cumprimento dos prazos e monitorando a qualidade dos serviços.

A fiscalização realizada por parte do CONTRATANTE não diminui ou atenua a responsabilidade da CONTRATADA pela execução de qualquer serviço.

▮

5.2 Principais Papéis▮

A gestão do contrato e a fiscalização dos serviços serão realizadas por servidores do TJPR especialmente designados e acompanhados pelo Preposto da CONTRATADA, para atender os seguintes objetivos:

- assegurar que o serviço prestado esteja de acordo com o que foi contratado;
- aferir se os resultados previstos pela Administração com a contratação estão sendo alcançados;
- realizar instrução processual e encaminhamento de documentação pertinente para a formalização de procedimentos relativos a alterações, prorrogações, pagamento, eventual aplicação de sanções, repactuações e extinção de contratos;
- documentar toda a gestão contratual com vistas a subsidiar a administração na avaliação da eficiência e eficácia da contratação.

A Equipe de Gestão da Contratação está designada nas **Portaria 12491957 e 12491957, inseridas do SEI! 0082891-31.2025.8.16.6000 (Projeto/Estudo)** conforme a tabela a seguir:

Gestor do Contrato – Servidor com atribuições gerenciais, técnicas ou operacionais relacionadas a coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente do órgão.	Maria Aparecida Levis Costa Analista de Sistemas (Titular) Paulo Alfredo Ribas Toledo Técnico em Computação (Suplente)
Fiscal Administrativo – Servidor representante da Área Administrativa, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais.	Stephanie Wakabayashi Técnica Judiciária (Titular) Simone Sampaio Ribeiro Técnica Judiciária (Suplente)
Fiscal Demandante – Servidor representante da Área Demandante da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos funcionais da solução.	Fernanda Ullmann Técnico Judiciário
Fiscal Técnico – Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação e Comunicação, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos técnicos da solução.	Alvinei Santos Laudelino Técnico em Computação

Gestor/Suplente do Contrato – é o servidor, formalmente designado, para gerenciar as relações firmadas com a CONTRATADA, especialmente as ações necessárias ao fiel cumprimento das condições estipuladas no contrato. Este gerenciamento é subsidiado por dados, informações e pareceres técnicos dos fiscais quanto a execução do objeto, a avaliação da qualidade dos resultados obtidos, bem como informações atualizadas que viabilizem a tomada de decisão relacionada à manutenção, ou não, das condições contratuais.

Cabe ao Gestor, principalmente, as seguintes atribuições:

- analisar a documentação que antecede o pagamento;
- analisar os pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro do contrato;
- analisar eventuais alterações contratuais, após ouvido o fiscal do contrato;
- analisar os documentos referentes ao recebimento do objeto contratado;
- acompanhar o desenvolvimento da execução através de relatórios e demais documentos relativos ao objeto contratado;
- decidir provisoriamente a suspensão da realização de serviços;
- efetuar a digitalização e armazenamento dos documentos fiscais e trabalhistas da CONTRATADA no sistema SEI!, quando couber;
- iniciar e instruir o procedimento para aplicação das penalidades previstas neste Contrato e na legislação, no caso de constatar irregularidade cometida pela CONTRATADA, encaminhando à comissão competente;
- manter controles adequados e efetivos do presente Contrato, do qual constarão todas as ocorrências relacionadas com a execução, inclusive o controle do saldo contratual, com base nas informações e relatórios apresentados pelo fiscal;
- tomar as providências relativas à retenção da garantia contratual eventualmente prestada, com a notificação da seguradora da abertura de procedimento administrativo em face da empresa CONTRATADA, mantendo-a atualizada sobre o andamento quando solicitado;
- verificar a manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;
- propor medidas que melhorem a execução do Contrato;
- outras atividades compatíveis com a função.

5.2.1 Fiscal Técnico

É o servidor representante da área de TI formalmente designado para acompanhar a execução do objeto que tenha sido contratado, com o objetivo de avaliar

se a quantidade e qualidade dos serviços estão de acordo com o definido em contrato. Para isso, deverá ter conhecimento técnico do objeto e de todos os termos contratuais que irá fiscalizar, principalmente das condições constantes do edital e de seus anexos, com vistas a acompanhar as obrigações *in loco* tanto da administração CONTRATANTE quanto da CONTRATADA.

Atribuições do Fiscal Técnico:

- a) anotar, em registro, próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinar o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados;
- b) esclarecer prontamente as dúvidas administrativas e técnicas e divergências surgidas na execução do objeto contratado;
- c) expedir, através de notificações e/ou relatório de vistoria, as ocorrências e fazer as determinações e comunicações necessárias à perfeita execução dos serviços;
- d) adotar as medidas preventivas de controle dos contratos, inclusive manifestar-se a respeito da suspensão da realização de serviços;
- e) conferir e certificar as faturas relativas aos serviços;
- f) proceder as avaliações dos serviços executados pela CONTRATADA;
- g) determinar por todos os meios adequados a observância das normas técnicas e legais, especificações e métodos de execução dos serviços exigíveis para a perfeita execução do objeto;
- h) determinar a retirada de qualquer empregado subordinado direta ou indiretamente à CONTRATADA que comprometam o bom andamento dos serviços;
- i) receber designação e manter contato com o preposto da CONTRATADA e, se for necessário, promover reuniões periódicas ou especiais para a resolução de problemas na execução dos serviços;
- j) dar parecer técnico nos pedidos de alterações contratuais;
- k) verificar a correta aplicação dos materiais;
- l) requerer das empresas testes, exames e ensaios quando necessários, no sentido de promoção de controle de qualidade dos serviços a serem executados;
- m) realizar, na forma do art. 140 da Lei Federal nº 14.133/2021, o recebimento do objeto contratado, quando for o caso;
- n) propor à autoridade competente a abertura de procedimento administrativo para apuração de responsabilidade;
- o) atestar, em documento hábil, a prestação de serviço após conferência prévia do objeto contratado encaminhar os documentos pertinentes ao gestor;
- p) confrontar os preços e quantidades constantes da nota fiscal com os estabelecidos no Contrato;
- q) verificar se o prazo de entrega, especificações e quantidades encontram-se de acordo com o estabelecido no instrumento contratual;
- r) informar, em prazo hábil no caso de haver necessidade de acréscimos ou supressões no objeto do Contrato ao gestor do Contrato;
- s) outras atividades compatíveis com a função.

□

5.2.2 Fiscal Administrativo

É o servidor designado para acompanhar os aspectos administrativos do ajuste.

São atribuições desse fiscal:

- a) participar das reuniões iniciais de trabalho e de conclusão da execução contratual;
- b) organizar arquivos específicos para acompanhamento da execução do contrato e para registro de observações e recomendações relativas a contratos de mesma natureza feitas pela Consultoria Jurídica, pela Unidade de Auditoria Interna e pela Coordenadoria de Governança, Riscos e Conformidade, bem como as ocorrências que impactem a execução do contrato ou o futuro TR;
- c) verificar e manter organizada, no início e durante a vigência, cópia do contrato e suas alterações (apostilamento e termo aditivo), bem como da documentação e qualificação exigida dos profissionais alocados no contrato, devendo informar ao gestor as pendências constatadas;
- d) cadastrar e atualizar as credenciais dos colaboradores da CONTRATADA, bem como solicitar, às áreas de TI, a baixa dessas credenciais dos colaboradores desligados do contrato;
- e) estabelecer rotina para acompanhar a frequência, a jornada de trabalho, os serviços e funções exercidos pelos colaboradores da CONTRATADA, conforme regras estabelecidas no contrato;
- f) conferir se os documentos apresentados pela CONTRATADA correspondem aos prestadores de serviço que estão alocados para cumprimento do objeto pactuado;
- g) conferir a documentação exigida em contrato para a realização do pagamento, especialmente, a que se refere as certidões negativas da empresa;
- h) analisar em conjunto com o fiscal técnico, os documentos apresentados para pagamento juntamente com a Nota Fiscal, conferi-los com as condições estabelecidas no contrato e submeter ao gestor para atesto ou para notificação da CONTRATADA de impropriedade constatada;
- i) realizar, em conjunto com o gestor e fiscal técnico, pesquisa de mercado visando à comprovação da vantagem econômica da contratação, na periodicidade prevista no contrato. A pesquisa de mercado deverá observar as normas vigentes;
- j) instruir e submeter ao gestor do contrato o pedido de prorrogação contratual, mediante a juntada da documentação que habilitou a CONTRATADA devidamente atualizada, bem como da pesquisa de mercado e avaliação dos resultados obtidos que comprovem a necessidade e a vantagem econômica da contratação;
- k) informar ao gestor do contrato a execução dos saldos empenhados com o auxílio da Secretaria de Finanças.

□

5.2.3 Fiscal Demandante

É o(s) servidor(es) da área demandante dos serviços. A ele caberá a verificação dos indicativos de atendimentos, bem como os índices de satisfação do

usuário, além de:

- a) anotar as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, informando ao gestor aquelas que dependam de providências, com vistas à regularização das faltas ou defeitos observados;
- b) avaliar constantemente a qualidade da execução contratual, propondo, sempre que cabível, medidas que visem reduzir gastos e racionalizar os serviços;
- c) solicitar, quando for o caso, a substituição dos serviços por inadequação ou vícios que apresentem;
- d) atestar, mensalmente, o fiel cumprimento das obrigações contratuais assumidas, no que tange à satisfação do usuário, ao material empregado, rotina e qualidade na execução contratual;
- e) identificar as cláusulas do contrato que necessitam de acompanhamento específico;
- f) atuar em tempo hábil na solução dos problemas que porventura venham a ocorrer ao longo da execução contratual.

5.2.4 Preposto

Representante da CONTRATADA, formalmente designado e responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual. Cabe ao preposto participar da iniciação contratual, encaminhar os pedidos, acompanhar e monitorar sua execução garantindo que sejam atendidos no prazo e na qualidade exigida, atuar na transição contratual e encerramento do contrato.

A CONTRATADA deverá manter preposto, aceito pelo CONTRATANTE, durante o período de vigência do contrato, para representá-la administrativamente sempre que for necessário, o qual deverá ser indicado mediante declaração onde deverá constar o nome completo, nº do CPF, do documento de identidade, telefone e e-mail para contato, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional.

O preposto uma vez indicado pela empresa e aceito pela Administração do Tribunal, deverá apresentar-se à unidade fiscalizadora, tão logo seja firmado o contrato, para participar da reunião de alinhamento, com o objetivo de tratar dos assuntos pertinentes aos serviços objeto do contrato.

A CONTRATADA deverá disponibilizar e-mail oficial da empresa, por meio do qual será realizada a comunicação, sempre que necessário, decorrente da execução do contrato.

Nenhum dos integrantes da equipe técnica poderá acumular a função de preposto da CONTRATADA.

Os papéis e responsabilidades acima descritos podem ser alterados durante a execução do contrato em função de novas edições de Resoluções do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, na Lei de Licitações ou normativas do TJPR.

O objeto deste TR estará sujeito ao mais amplo e rigoroso acompanhamento pelo TJPR, a qualquer hora, em todas as áreas abrangidas pelos serviços, obrigando a CONTRATADA a prestar todos os esclarecimentos necessários que forem solicitados sem que isso incorra em qualquer custo para este Tribunal.

Caso sejam verificadas inconsistências entre o resultado apresentado pela CONTRATADA e o apurado pelo TJPR, serão aplicadas as glosas e/ou sanções administrativas previstas no contrato, sem prejuízo das penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021 (Lei de Licitações) e demais instrumentos legais e infralegais.

Os membros da equipe de fiscalização de contratos promoverão o registro das ocorrências verificadas, durante a execução do contrato adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ do art. 117 da Lei nº 14.133/2021.

A atuação dos membros da equipe de fiscalização de contratos não diminuirá a responsabilidade da CONTRATADA, por quaisquer irregularidades resultantes de serviços com qualidade inferior, que não implicarão corresponsabilidade do TJPR.

Os servidores da equipe de fiscalização de contratos poderão sustar, recusar, mandar fazer e refazer quaisquer serviços que estejam em desacordo com a solicitação e/ou especificação técnica constantes deste TR, determinando o prazo para a correção de possíveis falhas ou substituições de produtos em desconformidade com o solicitado.

As decisões e providências sugeridas formalmente pela CONTRATADA ou julgadas imprescindíveis, que ultrapassem as competências dos membros da equipe de gestão de contratos, deverão ser encaminhadas formalmente por servidor da equipe de fiscalização de contratos à autoridade superior, para a adoção das medidas cabíveis.

Ao TJPR fica assegurado o direito de exigir o cumprimento de todos os itens constantes deste TR, da proposta da CONTRATADA e das cláusulas contratuais acordados e demais normativos técnicos e administrativos deste Poder Judiciário.

5.3 Garantia Contratual

Não será exigida garantia de execução pois a contratação se refere à prestação de serviços com pagamento mensal, a ser realizado somente após o efetivo cumprimento e aceite da obrigação, o que reduz significativamente o risco de desembolso financeiro no caso de inexecução contratual.

5.4. Obrigações da Contratada

5.4.1 Segurança Institucional

A CONTRATADA não poderá divulgar, mesmo em caráter estatístico, quaisquer informações originadas no TJPR sem prévia autorização formal.

A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo sobre quaisquer dados, informações, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena da lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.

Quando nas dependências do TJPR, para atendimento presencial, os prestadores de serviço da CONTRATADA ficarão sujeitos a todas as normas internas de segurança, inclusive aqueles referentes à identificação, trajés, trânsito e permanência em suas dependências.

Demais questões relativas à Segurança da Informação não previstas no Edital obedecerão à Política de Segurança da Informação do TJPR (<https://seti.tjpr.jus.br/politica-de-seguranca-da-informacao>) e a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) que deverão ser do conhecimento da CONTRATADA.

O DECRETO JUDICIÁRIO Nº 523/2021 - P-GP (<https://www.tjpr.jus.br/documents/56887732/57111233/C%C3%B3digo+de+%C3%A9tica/93e50e93-34a3-736b-5300-7b9be35b86c5>) que trata do Código de Ética e Conduta do Poder Judiciário do Estado do Paraná e a Instrução Normativa nº 196/2024 (https://portal.tjpr.jus.br/pesquisa_athos/publico/ajax_concursos.do?sessionId=d2990096cebb807d1e60645abb04?tpjpr.url.crypto=8a6c53f8698c7ff7801c49a82351569545dd27fb68d84af89c7272766cd6fc9fa16b62131e00666c67b023cb1915d36d8bf440087b6b30641a2fb19108) referente ao fornecimento, uso e recolhimento de ativos de TI, também deverão ser do conhecimento da CONTRATADA;

Somente os técnicos da CONTRATADA, ou pessoas a quem ela autorizar por escrito, poderá executar os serviços de manutenção;

A CONTRATADA deverá fornecer e manter atualizada relação de funcionários que poderão acessar as sedes da CONTRATANTE, contendo nome completo, RG e CPF. A ausência dessas informações atualizadas poderá ocasionar bloqueio de acesso pela segurança predial, fato que não justificará eventuais atrasos no cumprimento de prazos de atendimento.

Os técnicos, ou pessoas autorizadas pela CONTRATADA, deverão apresentar, no ato do atendimento, credenciamento (crachá da empresa) e documento de identidade pessoal (RG), para efetuar qualquer serviço nas dependências do TJPR, além do uso de trajas adequados.

Durante a execução dos serviços, o ambiente de trabalho deverá ser mantido em perfeitas condições de higiene e segurança, sendo que, após a conclusão dos serviços deverá ser efetuada limpeza geral no ambiente, decorrente da atuação do técnico.

O preposto deverá assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo em nome da CONTRATADA e seus colaboradores envolvidos no cumprimento do objeto conforme teor do ANEXO II.¶

5.4.2 Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

5.4.2.1 Cumprir, com diligência, os encargos que lhe forem confiados, de forma fiel e adequada.

5.4.2.2 Utilizar, exclusivamente, pessoal habilitado à prestação dos serviços para os quais se obrigou.

5.4.2.3 Quando no ambiente do TJPR, manter os seus funcionários sujeitos às suas normas disciplinares, porém sem qualquer vínculo empregatício com o Órgão.

5.4.2.4 Respeitar as normas e procedimentos de controle e acesso às dependências do TJPR.

5.4.2.5 Manter, ainda, os seus funcionários e prepostos identificados por crachá, quando em trabalho, devendo substituir imediatamente qualquer um deles que seja considerado inconveniente à boa ordem e às normas disciplinares do TJPR.

5.4.2.6 Responder pelos danos causados diretamente à administração do TJPR ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, durante o fornecimento e a execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento pelo TJPR, procedendo imediatamente aos reparos ou às indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente.

5.4.2.7 Arcar com despesa decorrente de qualquer infração seja qual for, desde que praticada por seus funcionários no recinto do TJPR.

5.4.2.8 Comunicar a CONTRATANTE qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários.

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

5.4.2.10 Fornecer o(s) produtos(s) e/ou serviços conforme especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas no Edital e no Termo de Referência e no Contrato.

5.4.2.11 Assumir as despesas decorrentes de deslocamentos, viagens, transportes, hospedagens e afins a serem executados em função do objeto do Contrato.

5.4.2.12 Autorizar e assegurar à CONTRATANTE o direito de fiscalizar, sustar e/ou recusar os serviços que não estejam de acordo com as especificações constantes da Proposta da CONTRATADA, bem como permitir ao CONTRATANTE o direito de a qualquer momento realizar vistoria nos equipamentos caso haja suspeita quanto à originalidade de peças e consumíveis.

5.4.2.13 Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.

5.4.2.14 Conforme especificado no presente Termo de Referência, manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação objeto do contrato.

5.4.2.15 Oferecer os bens e serviços conforme especificações do edital e de acordo com a marca aprovada na fase de habilitação técnica da licitação, nas quantidades solicitadas e dentro dos prazos determinados.

5.4.2.16 Substituir produtos e materiais com defeitos de fabricação por outros de igual ou superior qualidade, novos, dentro dos prazos estipulados neste Termo de Referência.

5.4.2.17 Registrar as demandas formais provenientes do TJPR em sistema próprio de registro de chamados, fornecendo aos Fiscais ou Gestor de Contrato do TJPR, de acordo com os prazos estabelecidos neste Termo de Referência, e ou sempre que solicitado, informações detalhadas referentes ao registro e tratamento das demandas, assim como outros relatórios pertinentes à fiscalização e gestão do Contrato, de maneira geral ou setorializada a critério da CONTRATANTE.

5.4.2.18 Fornecer todas as capacitações conforme especificado nos itens [3.1.2](#) e [3.1.13](#) dos REQUISITOS FUNCIONAIS deste Termo de Referência.

5.4.2.19 Comunicar formal e imediatamente ao Gestor ou Responsável Técnico do TJPR sobre mudanças nos dados para contato com a Central de Atendimento.

5.4.2.20 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos do TJPR, referentes a qualquer problema detectado ou ao andamento de atividades do serviço.

5.4.2.21 Responsabilizar-se integralmente pelo fornecimento dos equipamentos e pela execução dos serviços, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade na execução dos trabalhos dentro dos prazos estipulados e cujo descumprimento será considerado infração passível de aplicação das penalidades previstas.

5.4.2.22 Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do TJPR.

5.4.2.23 Manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do TJPR ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.

5.4.2.24 Ocorrendo nova licitação, com mudança de prestador dos serviços, ou quando do encerramento do contrato, a CONTRATADA deverá seguir um plano de transição contratual, conforme item [5.6. TRANSIÇÃO CONTRATUAL](#), o qual prevê a desmobilização dos serviços de forma gradual permitindo que o Tribunal estabeleça a rotina de substituição dos equipamentos por outros, próprios ou de uma nova empresa a ser CONTRATADA, a fim de evitar a descontinuidade nos serviços de impressão.

5.4.2.25 Fornecer arquivos de bases de dados geradas em função da prestação dos serviços, que pertencem ao CONTRATANTE e a ele devem ser entregues pela CONTRATADA ao final do CONTRATO ou sempre que solicitadas durante a vigência do contrato.

5.4.2.26 A CONTRATADA deverá executar, durante toda a vigência contratual, as atividades de logística reversa dos suprimentos e resíduos decorrentes dos serviços prestados, em estrita conformidade com os requisitos socioambientais estabelecidos neste Termo de Referência. Deverá, ainda, apresentar relatório anual detalhado e consolidado, contendo indicadores de desempenho ambiental relacionados à logística reversa de toners e cartuchos, com a respectiva comprovação documental da destinação final ambientalmente adequada, o quantitativo total de resíduos expressos em quilogramas e declaração formal de conformidade com a legislação ambiental vigente.

5.5 Obrigações do Contratante

São deveres do CONTRATANTE:

Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e nos termos de sua proposta;

Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos colaboradores eventualmente envolvidos e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

Estabelecer normas e procedimentos de acesso às suas instalações para a execução de serviços;

Informar à CONTRATADA sobre eventuais atos que possam interferir direta ou indiretamente nos serviços prestados;

Comunicar formalmente qualquer anormalidade ocorrida na execução do objeto contratado;

Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos prestadores de serviço da CONTRATADA;

Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela proposta sejam as mais adequadas;

Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

exercer o poder de mando sobre os colaboradores da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados.

Quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário, a Administração poderá orientar a Supervisão quanto às prioridades e peculiaridades do atendimento;

direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa CONTRATADA;

Fornecer as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

Cientificar a Administração para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;

Arquivar, entre outros documentos, especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;

Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 26, da Lei nº 14.133/2021;

A autoridade competente designará representantes para as funções de Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, conforme dispõe a Resolução Nº 486/2022 do Conselho Nacional de Justiça;

Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TI por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

Receber o objeto da contratação, atestando sua conformidade com a proposta aceita e condições descritas nos instrumentos convocatórios;

Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando a Administração, quando aplicável;

Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

A CONTRATANTE realizará, a seu critério, inspeção minuciosa de todos os serviços executados por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados do representante legal, sempre que necessário. O objetivo é verificar a adequação dos serviços, constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais necessários em um período de 5 dias úteis contados a partir da conclusão dos serviços. Após esse prazo, será gerado um Relatório de Conformidade a ser entregue à CONTRATADA, podendo resultar no redimensionamento dos valores a serem pagos.

O CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

▮

5.6 Transição Contratual

A transição contratual compreende o conjunto de ações destinadas a assegurar que a Administração não sofra descontinuidade na prestação dos serviços de outsourcing de impressão, reprografia e digitalização, seja na substituição da empresa CONTRATADA ou no encerramento definitivo das atividades relativas ao contrato vigente.

O processo de transição deverá ocorrer em até 6 meses antes do término da vigência do contrato atual, com reuniões entre o Contratante e Contratadas para

apresentação do Plano de Transição Contratual e de desmobilização dos equipamentos da Contratada que estiver com contrato encerrando.

O processo de transição deverá garantir:

- a continuidade operacional dos serviços;
- a manutenção de padrões mínimos de desempenho e disponibilidade;
- a proteção da segurança da informação;
- a preservação da integridade dos dados de monitoramento e relatórios de uso;
- a entrega das documentações finais, inventários e manuais;
- a transferência de conhecimento necessária aos responsáveis do Tribunal;
- a revogação das permissões de acesso;
- a devolução de todos os bens e ativos não consumíveis afetos ao contrato.

A eventual sobreposição de contratos perdurará apenas pelo tempo efetivamente necessário para a transição e não representará o pagamento em dobro dos serviços prestados já que somente será realizado o pagamento para a nova contratação após a substituição do equipamento antigo. Portanto, ocorrerá a transferência gradual dos pagamentos de um contrato para outro, evitando a descontinuidade nos serviços de impressão para os usuários finais.

A condução da transição poderá observar as diretrizes do art. 34 da IN SGD/ME 94/2022, que estabelece procedimentos mínimos para manutenção dos serviços, entrega de documentação, transferência de conhecimento, devolução de recursos, revogação de acessos e outras medidas aplicáveis.

No âmbito das contratações de TIC, o Guia de Contratações de STIC do CNJ (v. 4.0) determina que o processo de desligamento deve ser planejado desde o início da contratação, visando mitigar riscos de descontinuidade, assegurar a rastreabilidade das atividades e resguardar a Administração de perdas operacionais.

Para tanto, o processo de transição é estruturado em três fases: Ajustamento, Absorção e Encerramento dos Serviços, descritas a seguir.

5.6.1 Ajustamento

A fase de Ajustamento compreende as atividades preparatórias iniciais que visam estabelecer condições técnicas, administrativas e operacionais para o encerramento organizado do contrato vigente e a transição segura para a nova CONTRATADA — ou para a internalização temporária de atividades.

As ações incluem:

Revisão da documentação do contrato vigente, incluindo:

- histórico de chamados;
- inventário atualizado dos equipamentos;
- relatórios de desempenho, falhas e substituições;
- volumes de impressão e parâmetros de bilhetagem;
- pendências técnicas registradas.

Mapeamento dos recursos da solução atual, sendo:

- equipamentos alocados (por unidade e tipologia);
- software de bilhetagem, monitoramento e drivers instalados;
- acessos concedidos à CONTRATADA;
- insumos remanescentes;
- componentes, peças e consumíveis sob responsabilidade da CONTRATADA.

Definição conjunta do plano de transição, abrangendo:

- cronograma detalhado de retirada dos equipamentos antigos;
- data de corte da produção e da bilhetagem;
- requisitos mínimos para continuidade do serviço até a substituição;
- identificação dos riscos operacionais e mitigadores;
- pontos focais de ambas as partes.

Realização de reuniões técnicas formais, documentadas, para alinhamento entre CONTRATADA atual, Administração e nova CONTRATADA (se já definida).

Revisão de acessos e permissões, levantando:

- contas administrativas no software de gestão;
- acessos remotos;
- mecanismos de suporte e monitoramento ativo do parque.

A fase de Ajustamento garante que a Administração inicie o processo de desligamento com pleno conhecimento da situação atual e das responsabilidades de cada parte.

5.6.2 Absorção

A fase de Absorção corresponde ao período em que os serviços passam progressivamente da CONTRATADA atual para a nova CONTRATADA, ou retornam temporariamente para a Administração até nova contratação. Nessa etapa, devem ser resguardados a continuidade e o desempenho mínimo dos serviços essenciais.

As principais atividades são:

Transferência de conhecimento técnico, incluindo:

- manuais operacionais;
- boas práticas de operação do parque atual;
- relatórios de configuração;

- parâmetros de bilhetagem, filas e rotinas automatizadas;
- documentação de integração com sistemas internos do TJPR, se houver.

Acompanhamento da instalação da nova solução, quando aplicável:

- entrada gradual dos novos equipamentos;
- instalação do novo software de bilhetagem;
- migração de filas de impressão;
- validação funcional.

Garantia da continuidade dos serviços até a substituição, incluindo:

- manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos ainda ativos;
- atendimento a chamados;
- reposição de suprimentos;
- monitoramento remoto do parque.

Compatibilização entre os parques antigo e novo, evitando:

- interrupções na prestação jurisdicional;
- queda abrupta de capacidade;
- ociosidade prolongada de equipamentos;
- conflitos entre soluções interoperáveis.

Realização de testes finais, garantido que a solução substituta esteja plenamente operacional:

- testes de desempenho e bilhetagem;
- testes de impressão em rede;
- testes de digitalização para fluxos institucionais;
- validação pelos usuários-chave (teste de aceitação).

A fase de Absorção assegura que a transição ocorra sem interrupções e com controle formal de todas as etapas.

5.6.3 Encerramento dos Serviços

A fase de Encerramento dos Serviços marca a finalização plena das obrigações da CONTRATADA, incluindo a devolução de ativos, a revogação de acessos e entrega de todos os artefatos contratuais previstos.

As atividades incluem:

Retirada completa dos equipamentos, observando:

- cronograma validado no Ajustamento;
- inventário assinado por ambas as partes;
- comprovação de que todos os bens alugados foram devolvidos.

Revogação total de acessos, sendo:

- remoção de contas administrativas;
- revogação de acessos remotos;
- desinstalação de agentes de monitoramento;
- desvinculação de APIs ou integrações temporárias;
- eliminação de caixas postais, logs transitórios e estruturas provisórias.

Desinstalação do software de gestão/bilhetagem da CONTRATADA, salvo se o Tribunal optar por manter a solução.

Entrega formal da documentação final, incluindo:

- relatórios de produção;
- relatórios consolidados de NSE;
- histórico de atendimentos;
- indicadores de desempenho;
- relatório de conformidade do parque;
- manuals e inventário final.

Devolução de recursos da Administração em posse da CONTRATADA, como:

- crachás de acesso;
- dispositivos de autenticação;
- ativos cedidos;
- mídias removíveis.

Avaliação final da execução contratual, sendo:

- análise dos resultados alcançados;
- registro de lições aprendidas;
- emissão do termo de encerramento contratual.

Liquidação e encerramento administrativo, incluindo:

- verificação de pendências financeiras;
- compensações, glosas e ajustes finais;
- encerramento no sistema de gestão de contratos.

A fase de Encerramento garante que nenhum resquício operacional, tecnológico ou de acesso permaneça vinculado à CONTRATADA, preservando a segurança institucional e concluindo o contrato com a rastreabilidade necessária.

5.7 Caderno de Penalidades

5.7.1 A CONTRATADA será responsabilizada administrativamente pelas seguintes infrações, conforme previsto na Lei Federal nº 14.133/2021, no Decreto Estadual nº 10.086/2022 e no Decreto Judiciário nº 269/2022-TJPR:[]

- a) dar causa à inexecução parcial do contrato;[]
- b) dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano ao CONTRATANTE, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;[]
- c) dar causa à inexecução total do contrato;[]
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;[]
- e) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;[]
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;[]
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;[]
- h) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;[]
- i) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.[]

Considera-se inexecução total do contrato a recusa injustificada de cumprimento integral da obrigação contratualmente determinada.[]

5.7.2 A CONTRATADA que incorrer nas infrações administrativas previstas no item 5.7.1 sujeitar-se-á às seguintes sanções:[]

- a) **advertência:** exclusivamente pelas infrações administrativas previstas na letra "a" do item 5.7.1. e no caso de descumprimento, de pequena relevância, de obrigação legal ou infração à Lei quando não se justificar aplicação de sanção mais grave;[]
- b) **multa** com relação a quaisquer das infrações previstas no item 5.7.1., que será calculada na forma prevista neste TR;[]
- c) **impedimento:** pelas infrações administrativas previstas nas letras "b" até "d" do item 5.7.1., quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos;[]
- d) **inidoneidade:** pelas infrações administrativas previstas nas letras "e" até "i" do item 5.7.1., bem como pelas infrações administrativas previstas nas letras "b" a "d" do referido item que justifiquem a imposição de penalidade mais grave de impedimento, e que impedirá o responsável de licitar ou contratar com a Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.[]

5.7.3 Para fins de aplicação da advertência, considera-se pequena relevância o descumprimento de obrigações ou deveres instrumentais ou formais que não impactam objetivamente na execução do contrato, bem como não cause prejuízos ao CONTRATANTE.

5.7.4 A sanção de advertência, impedimento e inidoneidade poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

5.7.5 As sanções de impedimento e inidoneidade serão aplicadas de modo independente em relação a cada infração diversa cometida.[]

Para o cômputo dessas sanções deverão ser observadas as demais regras dos arts. 224 a 225 do Decreto Estadual nº 10.086/2022.[]

5.7.6 A aplicação das sanções previstas no item 5.7.2., não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao CONTRATANTE.

5.7.7 Na aplicação das penalidades serão consideradas as circunstâncias do art. 156, §1º, da Lei Federal nº 14.133/2021, quais sejam:[]

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;[]
- b) as peculiaridades do caso concreto;[]
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;[]
- d) os danos que dela provierem para o CONTRATANTE;[]
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.[]

Deverão ser consideradas como agravantes e atenuantes as circunstâncias previstas nos arts. 211 a 212 do Decreto Estadual nº 10.086/2022.

O cometimento de mais de uma infração em uma relação contratual sujeitará o infrator à sanção cabível para a mais grave entre elas, ou se iguais, somente uma delas, sopesando-se, em qualquer caso, as demais infrações como circunstância agravante, observando-se, ainda o previsto nos parágrafos do art. 198 do Decreto Estadual nº 10.086/2022.[]

5.7.8 A mora no cumprimento de obrigações contratuais independe de notificação da CONTRATADA (dies interpellat pro homine), salvo previsão expressa.[]

O cumprimento parcial da parcela em atraso reduzirá proporcionalmente à base de cálculo da penalidade de multa.[]

5.7.9 As sanções de multa moratória não serão cumuladas com a pena de multa prevista para o caso de rescisão contratual, quando a rescisão decorrer da própria mora.

5.7.10 As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

5.7.11 Além do previsto no item 5.7.10. poderá configurar a inexecução total da obrigação e a aplicação da penalidade prevista no item "06" da Tabela de Condutas 2, sem prejuízo de eventual indenização pela CONTRATADA derivada de perdas e danos causados ao CONTRATANTE (decorrente das infrações cometidas), quando:[]

- a) a execução do objeto contratado for inferior a 50% (cinquenta por cento) do total;[]
- b) houver reiterado descumprimento das obrigações assumidas;[]
- c) o atraso na execução ultrapassar o prazo limite de 30 (trinta) dias corridos e não houver o interesse do CONTRATANTE em manter a contratação;[]
- d) o descumprimento parcial prejudicar a solução como um todo.[]

5.7.12 A rescisão do contrato dependerá de análise de oportunidade e conveniência do CONTRATANTE.[]

5.7.13 A personalidade jurídica poderá ser desconsiderada administrativamente, conforme previsto no art. 160 da Lei Federal nº 14.133/21, devendo ser

observados os procedimentos previstos nos arts. 215 a 223 do Decreto Estadual nº 10.086/2022.

5.7.14 Após a regular tramitação do procedimento administrativo para apuração da irregularidade e a aplicação de sanções, incidindo a aplicação da penalidade de multa, a CONTRATADA será notificada para o pagamento :[]

Transcorrido o prazo para o pagamento da multa sem o seu adimplemento o CONTRATANTE poderá compensar o valor devido com qualquer crédito existente nesta ou em outra contratação.[]

Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.[]

Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.[]

5.7.15 Qualquer multa ou encargo imputado à CONTRATADA, não pago no prazo concedido pela CONTRATANTE, será inscrito no CADIN Estadual e em Dívida Ativa do Estado e cobrado com base na Lei Federal nº 6.830/1980, sem prejuízo da correção monetária.

5.7.16 As disposições desta cláusula de penalidades não excluem a responsabilização da licitante por eventuais atos lesivos previstos na Lei Federal nº 12.846/2013 e demais legislações, bem como a responsabilidade de indenização suplementar em caso de perdas e danos decorrente da conduta:[]

Nesses casos, os atos lesivos serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e a autoridade competente definidos na Lei Federal nº 12.846/2013.[]

5.7.17 Sem prejuízo das demais penalidades, as de multa serão aplicadas conforme detalhamento constante das tabelas abaixo.[]

Para a verificação e enquadramento da conduta nas tabelas de penalidades, será considerada em primeiro lugar a conduta específica e somente será aplicada a genérica na falta daquela.

5.7.17.1 Tabela de Condutas 1 (Requisitos Gerais):

ID	CONDUTAS	PENALIDADES
1	O atraso injustificado na prestação do serviço no início da execução do contrato de acordo com os prazos estabelecidos.	Multa diária de 2%[(dois por cento) sobre o valor da parcela mensal da locação de cada equipamento com atraso, limitado ao valor total da locação mensal do equipamento no mês do atraso.
2	Descumprimento da obrigação de zelo no tratamento dos dados pessoais da pessoa natural vinculada ao CONTRATANTE, ou em caso de tratamento de dados sem o consentimento específico e destacado por termo de compromisso, ou outra irregularidade havida no cumprimento do Contrato, por culpa da CONTRATADA.	Aplicar-se-á multa de 3% (três por cento) sobre o valor da parcela mensal do contrato para cada ocorrência.
3	Não substituir no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis o profissional que apresentar desempenho insatisfatório em relação aos requisitos dos serviços a serem prestados, ou que eventualmente mantenha comportamento inadequado.	Multa de R\$ 100,00 (cem reais) por profissional por dia corrido de descumprimento.
4	Deixar o prestador de serviço da CONTRATADA de respeitar as normas internas de segurança do TJPR referentes à identificação, crachá, trajes e equipamentos adequados, trânsito e permanência nas dependências do Tribunal de Justiça do Paraná.	Multa no valor fixo de R\$ 200,00 (duzentos reais) por ocorrência.
5	Deixar de disponibilizar os bens ou serviços, caracterizando a inexecução parcial.	Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da parcela mensal do bem indisponibilizado, por ocorrência, sem prejuízo de eventual indenização pela CONTRATADA, derivada de perdas e danos causados ao Tribunal de Justiça decorrente das infrações cometidas.

6	Deixar de atender aos níveis mínimos exigidos quanto aos indicadores de qualidade do NSE (item 4.8.2) da tabela B (Tempo para atendimento individual dos chamados.)	Multa de R\$ 100,00 (cem reais) por dia corrido de atraso
7	Deixar de atender aos níveis mínimos exigidos quanto aos indicadores de qualidade do NSE (item 4.8.2) da tabela A (Quantidade de chamados atendidos dentro do prazo.) ou da tabela C (Satisfação dos usuários)	Aplicar-se-á multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da parcela mensal do contrato.
8	Deixar de apresentar o relatório anual, contendo indicadores de desempenho ambiental relacionados à logística reversa de toners e cartuchos	Multa no valor fixo de R\$ 200,00 (duzentos reais) por dia corrido de atraso

5.7.17.2. Tabela de Condutas 2 (Requisitos Contratuais):

ID	CONDUTAS	PENALIDADES
1	O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, quando não haja previsão de conduta específica ou Quando o preposto ou supervisor não se apresentar em reunião pré-agendada.	Primeira vez: Advertência Segunda vez e seguintes: Multa de 1% (um por cento) do valor mensal do contrato por dia útil de atraso e/ou fato gerador ensejador da multa, conforme a natureza da obrigação, limitado ao máximo de 10% (dez por cento) do valor mensal do contrato.
2	O não cumprimento de cláusulas contratuais, quando não haja previsão de conduta específica ou O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores.	Multa de 1% (um por cento) do valor mensal do contrato por dia de inadimplência e/ou fato gerador ensejador da multa, conforme a natureza da obrigação, limitado ao máximo de 10% (dez por cento) do valor mensal da contratação.
3	Inobservância do prazo fixado para entrega do Formulário de Análise de Perfil das Contratadas do Tribunal de Justiça do Paraná.	Aplicar-se-á multa de 2% (dois por cento) do valor mensal do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 10% (dez por cento).
4	Deixar de manter, na vigência do contrato, as condições originais de habilitação	Multa de 1% (um por cento), por evento, a ser verificado mensalmente, calculada sobre a parcela mensal do contrato.
5	A paralisação do serviço, sem justa causa e prévia comunicação à Administração, quando não haja previsão de conduta específica.	Multa de 1% (um por cento) do valor mensal do contrato por dia de inadimplência e/ou fato gerador ensejador da multa, conforme a natureza da obrigação, limitado ao máximo de 20% (vinte por cento) do valor mensal do contrato.
6	Quando for evidenciado que o colaborador, supervisor, preposto da CONTRATADA realizou atividade de quebra de confidencialidade ou de sigilo.	Multa de 1% (um por cento) do valor global da contratação.

<p>Quando for evidenciado que o prestador de serviço da CONTRATADA realizou atividade de quebra ou ameaça de segurança das informações do TJPR</p> <p>ou</p> <p>Inseriu código malicioso em sistema</p> <p>ou</p> <p>Inseriu intencionalmente praga digital na rede do TJPR</p> <p>ou</p> <p>Obteve acesso não autorizado à informação ou sistema</p> <p>ou</p> <p>Apresentar documento falso ou fazer declaração falsa</p> <p>ou</p> <p>Agir de má-fé na relação contratual</p> <p>ou</p> <p>Frustrar ou fraudar o contrato, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente.</p>	<p>Multa de 2% (dois por cento) do valor global da contratação.</p>
<p>Abandonar a execução do contrato</p> <p>ou</p> <p>Incorrer em inexecução total contratual quando não haja previsão de conduta específica</p> <p>ou</p> <p>Tenha sofrido condenação judicial definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos</p> <p>ou</p> <p>Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração, em virtude de atos ilícitos praticados, em especial infrações à ordem econômica definidas na Lei Federal nº 88.158/1991</p> <p>ou</p> <p>Tenha sofrido condenação definitiva por ato de improbidade administrativa, na forma da lei</p> <p>ou</p> <p>A subcontratação total do seu objeto, a associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no edital e no contrato</p> <p>ou</p> <p>A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato.</p>	<p>Multa de 3% (três por cento) sobre o valor global do contrato, sem prejuízo de eventual indenização pela CONTRATADA, derivada de perdas e danos causados ao Tribunal de Justiça.</p>

Haverá suspensão de contagem dos prazos para o chamado onde realmente for comprovado que houve alguma pendência por parte da CONTRATANTE.

A aplicação de multas não isenta a ação do CONTRATANTE quanto a tomada de medidas judiciais.

6. CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO E DE PAGAMENTO

6.1 Recebimento

A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento mensal dos serviços, nos termos abaixo :

a CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Relatório de Conformidade;

A CONTRATADA, em um período de até 2 dias úteis, poderá aprovar, ou apresentar contestação às glosas ou penalidades eventualmente aplicadas, no Relatório de Conformidade. Neste caso será realizada, pela CONTRATANTE, uma análise das razões apresentadas em um prazo, igualmente, de 5 dias úteis, quando apresentará uma decisão final e definitiva;

na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se como

aprovado o Relatório de Conformidade no dia do esgotamento do prazo;

uma vez aprovado o Relatório de Conformidade de maneira definitiva, a CONTRATADA será comunicada para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado, considerando eventuais glosas aplicadas com base no descumprimento dos resultados mínimos de serviço, acompanhada das respectivas certidões de regularidade fiscal.

A contestação, ou não, do Relatório de Conformidade não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

6.2 Pagamento

6.2.1 A CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, formular pedido de pagamento e protocolá-lo através de formulário eletrônico disponível no endereço <https://www.tjpr.jus.br/protocolo-admin> (opção "Contratados" => "Pedidos de Pagamento").

6.2.2 O pedido de pagamento deverá ser apresentado indicando o número do contrato, data de referência, descrição e valor do item, devidamente instruído com a nota fiscal com o CNPJ do CONTRATANTE nº 77.821.841/0001-94 e certidões de regularidade fiscal atualizada;

6.2.3 A liquidação do pedido de pagamento pelos serviços prestados ocorrerá 30 (trinta) dias corridos após o protocolo realizado pela empresa Contratada.

6.2.4 Para fins de liberação do pagamento, a Administração efetuará consulta ao Cadastro Informativo Estadual - Cadin Estadual.

As pessoas físicas e jurídicas com registro no Cadin Estadual estarão impedidas de receber pagamentos referentes a contratação, na forma do art. 3º da Lei 18.466/2015;

6.2.5 Na hipótese de atraso do pagamento da Nota Fiscal/Fatura devidamente atestada, e desde que para tal não tenha concorrido de alguma forma a CONTRATADA, o valor devido pelo TJPR será atualizado financeiramente, se assim solicitado pela CONTRATADA, obedecendo à legislação vigente;

6.2.6 No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na Nota Fiscal/Fatura, serão os mesmos restituídos à CONTRATADA para as correções necessárias, não respondendo a CONTRATANTE por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes, haja vista que o prazo para pagamento será interrompido, e terá sua contagem iniciada novamente somente após a apresentação dos documentos corretos;

6.2.7 Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação de qualquer obrigação. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou a atualização monetária.

6.3 Pré-faturamento

6.3.1 O pagamento será realizado para cada página efetivamente impressa, acrescido de um custo fixo mensal referente ao aluguel de cada um dos equipamentos alocados;

6.3.2 Considera-se como página efetivamente impressa a impressão em um dos lados de uma folha, com qualidade e sem falhas na impressão;

6.3.3 Nos casos de configuração de impressão de múltiplas páginas de um documento em apenas uma folha de papel (impressões em formato de livreto ou miniaturas por exemplo) será contabilizada apenas uma impressão efetiva para cada lado de folha impressa, e não a quantidade de páginas do documento;

6.3.4 A contabilização de páginas efetivamente impressas será sempre realizada através do contador interno de cada equipamento, informação que obrigatoriamente deve estar disponível na solução de administração do serviço contratado;

6.3.5 As digitalizações que não originem documentos impressos (cópias) não serão contabilizadas para efeito de faturamento;

6.3.6 Nos equipamentos policromáticos, deverá haver a contabilização diferenciada das impressões em preto e branco e em cores;

6.3.7 As cópias ou impressões monocromáticas realizadas em equipamentos policromáticos deverão ser cobradas no mesmo valor dos serviços quando realizados em equipamentos monocromáticos;

6.3.8 Para fins de referência técnica e econômica, considera-se que a taxa de cobertura de Impressão (Page Coverage) padrão adotada no mercado brasileiro de outsourcing de impressão corresponde a 5% (cinco por cento) da área da página para impressões monocromáticas e 20% (vinte por cento) para impressões policromáticas, representando o percentual médio da superfície efetivamente coberta por toner, conforme práticas consolidadas do setor e metodologias de ensaio previstas nas normas ABNT NBR ISO/IEC 19752 e ABNT NBR ISO/IEC 19798, utilizadas como parâmetro para dimensionamento de consumo de insumos, formação de preços por página e comparação econômica entre propostas, sendo que eventuais variações decorrentes do conteúdo efetivamente impresso são consideradas inerentes ao uso normal do serviço e não caracterizam, por si só, falha de execução, erro de bilhetagem ou fundamento automático para glosa, observados os demais critérios contratuais de faturamento.

6.3.9 Nos equipamentos de impressão de cartões PVC, para fins de cobrança, cada face do cartão deverá ser contabilizada como 1 (uma) impressão;

6.3.10 A CONTRATADA deverá apresentar à prestação do serviço, relatório de locação e produção, apresentando o número de impressões por equipamento, organizado pela categoria, com os correspondentes valores devidos pela locação e impressão das páginas/cartões, deduzidos de eventuais descontos oriundos da aplicação dos critérios estabelecidos na seção NÍVEIS DE SERVIÇO EXIGIDO (NSE);

6.3.11 Caso sejam identificadas inconformidades nos contadores durante auditoria realizada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá efetuar todos os ajustes técnicos necessários para corrigir as falhas da solução que geraram tais inconformidades, incluindo a verificação presencial dos equipamentos cujos contadores não estão sendo coletados;

6.3.12 Poderá ser solicitado pela CONTRATANTE, a qualquer tempo durante a vigência do contrato e pelo período que julgar necessário, que a CONTRATADA envie mensalmente por e-mail relatórios individualizados de consumo por equipamento aos usuários responsáveis informados pela CONTRATANTE.

6.4 Glosa

6.4.1 Descumprimento dos prazos

6.4.1.1 O descumprimento dos prazos e tempos de solução estabelecidos no NSE autoriza a CONTRATANTE a realizar glosa nas faturas mensais

correspondente a 3,5% (três virgula cinco por cento) do valor da locação mensal do equipamento afetado, por dia corrido de indisponibilidade.

6.4.1.1.1 O somatório das glosas aplicadas ao longo do mês de referência ficará limitado ao teto máximo de 100% (cem por cento) do valor mensal da locação do respectivo equipamento.

6.4.1.1.2 Independentemente da aplicação dos descontos financeiros, as ocorrências apuradas no mês sujeitarão a CONTRATADA às demais penalidades previstas no Caderno de Penalizações deste Termo de Referência, quando configurado o não cumprimento reiterado ou injustificado dos níveis de serviço estabelecidos.

6.4.2 Regras da Glosa

6.4.2.1 A avaliação da execução do objeto utilizará o NSE e os Indicadores de qualidade do NSE, conforme previsto no item 4.7 e 4.8 deste TR, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que o contratado:

6.4.2.1.1 Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades CONTRATADAS; ou

6.4.2.1.2 Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

6.4.2.3 A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

6.4.2.3.1 O Fiscal do Contrato designado pela CONTRATANTE acompanhará a execução dos serviços prestados. Caso haja o descumprimento do NSE, comunicará à Proponente, permitindo que a Proponente emita a nota fiscal (NF) em tempo hábil.

6.4.2.3.2 A Proponente terá o prazo de 02 (dois) dias úteis para contestar a efetivação do desconto, mediante manifestação formal dirigida ao fiscal do contrato

6.4.2.3.3 Transcorrido este prazo sem manifestação da Proponente, será confirmado o desconto no valor e condições informados pelo fiscal do contrato.

6.4.2.4 Não será objeto de desconto o chamado não atendido por circunstâncias que não estejam sob controle da Proponente, desde que tais circunstâncias sejam justificadas, comprovadas e aceitas pela CONTRATANTE.

6.4.2.5 O não atendimento do NSE por pequena ou ínfima diferença, nas primeiras ocorrências, em situações com Baixo Grau de Severidade, poderá ser objeto apenas de notificação.

6.4.2.6 O Fiscal do Contato, ao receber da Proponente a NF para ateste/aceite, somente o fará quando verificada a dedução devida ao NSE, se houver

6.4.2.6.1 O tempo de conclusão do chamado refere-se ao prazo para solução dos incidentes, seja através de uma solução definitiva, ou de contorno, que permita a disponibilidade dos serviços.

6.4.2.6.2 Correrão por conta da CONTRATADA os custos de deslocamento relacionados ao atendimento das unidades CONTRATANTES;

6.3 Reajuste

6.3.1 O preço inicialmente contratado será fixo e irrevogável no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.

6.3.2 Após o interregno de um ano e desde que haja requerimento fundamentado pela CONTRATADA, o preço poderá ser reajustado mediante prévia negociação entre as partes, observados os preços praticados no mercado, mediante a incidência do Índice de Custo de Tecnologia da Informação - ICTI ou, na impossibilidade de uso deste, do Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA.

6.3.3 Para fins de reajuste de preços, após a aplicação do respectivo índice inflacionário será adotado a seguinte fórmula: truncamento do Excel desprezando-se os valores encontrados a partir da 2ª casa para locação dos equipamentos e da 4ª casa decimal para os serviços de impressão. (Fórmula do Excel: =TRUNCAR(Número;Contagem), onde Número é o número apresentado pelo aplicativo; Contagem é o número a partir do qual serão desprezadas as casas decimais).

□

7 FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

7.1 Modalidade, Tipo de Licitação□

Verifica-se que a solução e os serviços pretendidos são oferecidos por diversas empresas parceiras do fabricante e apresentam características padronizadas e usuais.□

Assim, pode-se concluir, a princípio, que são de natureza “comum” e, portanto, poderá ser utilizada a modalidade “Pregão Eletrônico”, menor preço, o modo de disputa será o ABERTO e considerado o PREÇO GLOBAL MENSAL para o respectivo lote, sendo que o intervalo entre os lances para cada um dos itens não poderá ser inferior aos indicados na tabela abaixo, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta:

Grupo	Item	Descrição do Equipamento ou Serviço	Intervalo Mínimo Unitário
	1	Locação Multifuncional A4 Monocromática	0,1%
	2	Locação Multifuncional A4 Colorida médio	0,1%
	3	Locação Multifuncional A3 Colorida grande	0,1%
	4	Locação Impressora de cartões PVC	0,1%

1	5	Impressão A4 Monocromática	0,1%
	6	Impressão A4 Policromática	0,1%
	7	Impressão A3 Monocromática	0,1%
	8	Impressão A3 Policromática	0,1%
	9	Impressão de Cartões PVC (impressão frente e verso) + Cartão Físico	0,1%

Por se tratar de registro de preços, deverão ser previstas as seguintes regras atinentes à formalização da ata:

Homologado o resultado do Pregão, respeitada a ordem de classificação e a quantidade de fornecedores a serem registrados, será(ão) convocada(s) a(s) adjudicatária(s) para assinatura da Ata de Registro de Preços que aperfeiçoará o compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, conforme as regras do Decreto Estadual nº 10.086/2022.

O prazo de vigência da Ata de Registro de Preços será de 01 (um) ano contado a partir da publicação do seu extrato no Diário Oficial do Estado, podendo ser prorrogado na forma da lei.

O prazo máximo para a assinatura da Ata de Registro de Preços será de 05 (cinco) dias úteis após a convocação, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no Edital e das demais sanções legais aplicáveis.

A convocação para assinatura da Ata de Registro de Preço, bem como de seu Anexo, formalizar-se-á mediante notificação por qualquer meio formal a critério deste Tribunal de Justiça.

O prazo para assinar a Ata de registro de Preços ou o Anexo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela licitante convocada durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado, aceito pelo Tribunal de Justiça do Estado do Paraná.

Decorrido o prazo máximo da convocação do órgão sem que o(s) licitante(s) tenha assinado e devolvido a Ata de Registro de Preços, caracterizar-se-á formal recusa à formalização do instrumento, podendo a Administração, a seu exclusivo juízo, convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para que manifestem interesse, em igual prazo, ou, então, revogar a licitação.

A(s) empresa(s) licitante(s) vencedora(s) da etapa de lances, ofertante(s) do(s) menor(es) preço(s), após a assinatura da ata de registro de preços, será(ão) denominada(s) beneficiária(s) do registro. As demais empresas licitantes habilitadas na sessão de pregão serão denominadas signatárias da ata de registro de preços.

Será incluído, na respectiva ata, na forma de anexo, o registro das licitantes que aceitarem cotar os bens, obras ou serviços com preços iguais aos da licitante vencedora (signatárias da ata de registro de preços), na sequência da classificação do certame, observará o seguinte:

o mencionado registro tem por objetivo a formação de cadastro de reserva no caso de impossibilidade de atendimento pela primeira colocada da ata, nas hipóteses previstas no Decreto Estadual nº 10.086/2022;

se houver mais de uma licitante na situação de que trata o presente item, serão classificadas segundo a ordem da última proposta apresentada durante a fase competitiva;

a habilitação das licitantes que compõem o cadastro de reserva será efetuada quando houver necessidade de contratação da remanescente.

O preço registrado poderá ser revisto em decorrência de eventual redução daqueles praticados no mercado, ou de fato que eleve o custo dos serviços ou bens registrados, cabendo ao Tribunal de Justiça, órgão gerenciador, promover as necessárias negociações junto à fornecedora ou executante.

Quando, por motivo superveniente, o preço inicialmente registrado tornar-se superior ao preço praticado no mercado, o órgão gerenciador deverá:

convocar a(s) beneficiária(s) do registro, para negociar a adequada redução do preço;

liberar a(s) beneficiária(s) do registro do compromisso assumido, caso se frustrasse essa negociação;

convocar a(s) signatária(s) do registro de preços subsequente, visando a igual oportunidade de negociação.

Quando o preço de mercado se tornar superior ao registrado e a fornecedora, mediante requerimento fundamentado, demonstrar a impossibilidade de cumprir o compromisso, o órgão gerenciador poderá:

liberar a(s) empresa(s) beneficiária(s) do registro do compromisso assumido, sem iniciar procedimento para apurar falta que implique em aplicação de penalidade, se confirmada a veracidade dos motivos apresentados e se a comunicação ocorrer antes do pedido de fornecimento;

convocar a(s) signatária(s) do registro de preços subsequente, visando a igual oportunidade de negociação.

Frustradas as negociações, o órgão gerenciador providenciará a revogação da ata de registro de preços, adotando as medidas cabíveis para a obtenção de contratação mais vantajosa.

O(s) fornecedor(es) terá(ão) seu registro cancelado nos termos do Decreto Estadual nº 10.086/2022. e seguintes:

descumprir as condições da ata de registro de preços;

não aceitar reduzir o preço registrado, na hipótese deste se tornar superior àqueles praticados no mercado;

houver razões de interesse público.

O cancelamento de registro, nas hipóteses previstas, assegurando-se o contraditório e a ampla defesa, será formalizado por despacho do Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná.

O(s) fornecedor(es) poderá(ão) solicitar o cancelamento do seu registro de preço na ocorrência de fato superveniente que venha a comprometer a perfeita execução contratual, decorrente de caso fortuito ou de força maior devidamente comprovado.

É vedada aos órgãos e entidades da Administração Pública federal, estadual e municipal a adesão à ata de registro de preços gerenciada pelo TJPR.

Cabe salientar, a referida análise e elaboração deste instrumento não afasta a apreciação da Consultoria Jurídica d a SETI.

7.2 Proposta de Preços

A proposta de preços deverá ser redigida em língua portuguesa, sem alternativas, opções, emendas, ressalvas, borrões, rasuras ou entrelinhas, e dela deverá constar:

Identificação social, número do CNPJ, assinatura do representante legal da proponente, referência a esta licitação, número de telefone, endereço, dados

bancários e indicação de endereço eletrônico (e-mail);

O prazo de validade da proposta é de 90 (noventa) dias, a contar da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo do Edital;

Indicação única de preço (R\$), com exibição dos valores unitários, em algarismos, e total/global, em algarismos e por extenso, conforme o lance final respectivo, sendo aceitas até 02 (duas) casas decimais para a locação dos equipamentos (itens 1 a 4) e até 04 (quatro) casas decimais para os custos unitários de serviços de impressão (itens 5 a 9);

A indicação do fabricante (marca) e do modelo/série do produto ofertado. O modelo indicado não pode ser genérico (nome do fabricante, descrição do produto, etc.) e deve possibilitar a conferência das características do produto através dos canais de comercialização do fabricante no Brasil (site, folder, etc.);

Havendo divergência entre as características técnicas descritas na proposta da empresa e as disponibilizadas pelo fabricante, prevalecerão as informações do fabricante, salvo os casos específicos em que o licitante esclareça os motivos da divergência e que sejam aceitos pelo TJPR;

A simples apresentação de proposta com a “repetição” das especificações técnicas exigidas neste TR não garante o atendimento integral do objeto;

Não serão consideradas afirmações sem a devida comprovação técnica ou documental;

Para garantir a integridade da documentação e da proposta, recomenda-se que contenham índice e folhas numeradas e timbradas com o nome, logotipo ou logomarca da licitante, incluindo os manuais ou documentos anexados;

Documento em que a Licitante apresentará, para cada item/subitem das especificações técnicas contidas neste TR, a comprovação da respectiva especificação. Anexos ao documento de Atendimento às Especificações Técnicas deverão estar documentos oficiais do fabricante, como folders, catálogos, manuais ou impressos de páginas do fabricante na Internet, entre outros pertinentes.

Declaração dirigida ao TJPR afirmando que disponibilizará, a partir da assinatura do contrato, Central de Atendimento para abertura de chamado de assistência técnica para o produto cotado, e em conformidade com as exigências quanto aos requisitos de suporte e garantia técnicas especificadas no Termo de Referência.

Declaração do licitante de que no momento da contratação possuirá técnico(s) certificado(s) para instalar e configurar os equipamentos oferecidos através de documentação e/ou declaração do fabricante ou de instituição credenciada;

O CONTRATANTE poderá realizar diligências para verificar a adequação do produto às exigências do ato convocatório, correndo as despesas por conta da licitante selecionada;

Caso não se confirme a adequação do produto, a proposta selecionada será desclassificada;

Declaração do licitante de que os equipamentos e insumos ofertados atendem ao requisito de conformidade com a diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), conforme estabelecido no item 3.1.14.2 deste Termo de Referência, no que se refere à restrição de substâncias perigosas em concentrações superiores às recomendadas, devendo a declaração possuir caráter meramente comprobatório do atendimento ao requisito técnico.

Para fins de proposta de preços, segue o modelo da tabela abaixo :

Item	Descrição do Equipamento	Quantidade de Equipamentos	Marca/Modelo do Equipamento	Tipo de Serviço (Taxa Fixa)	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	Multifuncional Laser/LED, A4, monocromática	1.100		Locação Mensal	0,00	0,00
2	Multifuncional, Laser/LED, A4, policromática	37		Locação Mensal	0,00	0,00
3	Multifuncional, Laser/LED, A3, policromática	6		Locação Mensal	0,00	0,00
4	Impressora de crachás/cartões PVC, policromática	3		Locação Mensal	0,00	0,00
VOLUME ESTIMADO DE IMPRESSÃO - MENSAL					Total Locação	0,00
Item	Descrição do Serviço		Quantidade de Impressões (MENSAL)	Tipo de Serviço (Taxa Fixa)	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
5	Impressão A4 Monocromática		1.666.666	Unidade	0,0000	0,0000
6	Impressão A4 Policromática		41.666	Unidade	0,0000	0,0000
7	Impressão A3 Monocromática		4.166	Unidade	0,0000	0,0000
8	Impressão A3 Policromática		6.666	Unidade	0,0000	0,0000
9	Impressão de Cartões PVC (impressão frente e verso) + Cartão		1.666	Unidade	0,0000	0,0000
Serão aceitas até 4 (quatro) casas decimais para os custos unitários de serviços de impressão.					Total Impressão	0,0000

7.3 Qualificação Técnica

Considerando que impressão é insumo de trabalho crítico do Tribunal e que toda a manutenção desta atividade será delegada à CONTRATADA, consideramos conveniente a exigência de atestado de capacidade técnica.

Apresentação de Atestado de Capacidade Técnica expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante já realizou a prestação de serviços de outsourcing de impressão, reprografia e digitalização, com fornecimento de equipamentos, insumos (exceto papel), manutenção, suporte técnico, monitoramento centralizado e gestão completa do parque de impressão.

Para fins de aferição da compatibilidade quanto às quantidades, exige-se no mínimo 50% (cinquenta por cento) da quantidade prevista para o primeiro pedido do registro de preços, prestando o devido atendimento on-site.

Para comprovação de compatibilidade quanto a vigência contratual, o atestado deverá comprovar a execução do serviço por um período mínimo de 30 (trinta) meses;

O(s) atestado (s) deverá (ão) conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Identificação da pessoa jurídica emitente, bem como o nome e o cargo do signatário;
- b) Número de equipamentos fornecidos com a devida prestação de serviços de outsourcing de impressão, reprografia e digitalização, com fornecimento de equipamentos, insumos (exceto papel), manutenção, suporte técnico, monitoramento centralizado e gestão completa do parque de impressão;
- c) Número do contrato, número do pregão e prazo contratual com data de início dos serviços;
- d) O documento deverá ser apresentado em papel timbrado do emitente;
- e) Será admitido o somatório de atestados.

O atestado de capacidade poderá ser objeto de diligência, a critério deste Tribunal de Justiça, para verificação de autenticidade de seu conteúdo.

A licitante poderá disponibilizar todas as informações que entender necessárias à comprovação da legitimidade do atestado, tais como contratos, notas de empenho, notas fiscais, etc.

7.4 Qualificação Econômica e Financeira

As exigências de qualificação econômica e financeira serão aquelas previstas no Edital. ▯

7.5 Critérios de Habilitação Jurídica, Fiscal e SICAF

7.5.1 Documentos Relativos à Habilitação Jurídica:▯

7.5.1.1 Cópia do contrato social (ou instrumento equivalente - tais como estatuto social ou requerimento de empresário) com alterações e consolidação em vigor, bem como documento comprobatório de seus administradores e representantes.

7.5.2 Documentos Relativos às Habilitações Fiscal, Social e Trabalhista:▯

7.5.2.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) do Ministério da Fazenda (comprovante emitido pela Receita Federal ou Certificado de Registro Cadastral – CRC, emitido pelo SICAF);▯

7.5.2.2 A inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;▯

7.5.2.3 Provas de regularidade fiscal perante a Fazenda Municipal/Distrital do domicílio ou sede da arrematante;▯

7.5.2.4 Provas de regularidade fiscal perante a Fazenda Estadual/Distrital do domicílio ou sede da arrematante;▯

7.5.2.5 Provas de regularidade com a Fazenda Nacional, mediante a apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (SRFB) e Procuradoria Geral da Fazenda Nacional (PGFN);▯

7.5.2.6 Provas de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, fornecido pela Caixa Econômica Federal – CEF;▯

7.5.2.7 Provas de regularidade perante a Justiça do Trabalho;▯

7.5.2.8 Demonstrações de cumprimento do disposto no art. 7º, inc. XXXIII, da Constituição Federal.

7.6 Participação de Consórcio e de Cooperativa

É vedada a participação de cooperativas devido à natureza do objeto da licitação. Também é vedada a participação de empresas reunidas em consórcio tendo em vista que as empresas atuantes no mercado têm, sozinhas, condições de fornecer o objeto da contratação e de suprir os requisitos do Termo de Referência, concorrendo entre si.

7.7 Sustentabilidade

A CONTRATADA deverá assegurar a viabilidade técnica e o adequado tratamento do impacto ambiental específicos, inclusive:▯

Preferências para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;▯

Maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia;▯

Maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local;▯

Maior vida útil e menor custo de manutenção de bens;▯

Uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais;▯

Conduzir suas ações em conformidade com os requisitos legais e regulamentos aplicáveis, observando também a legislação ambiental para a prevenção de adversidades ao meio ambiente e à saúde dos colaboradores e envolvidos na prestação dos serviços;▯

Orientar sobre o cumprimento, por parte dos colaboradores, das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho, tais como prevenção de incêndio nas áreas da prestação de serviço, zelando pela segurança e pela saúde dos usuários;

A CONTRATADA deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável, de acordo com o art. 225 da Constituição Federal de 1988, e ainda aplicar as normas técnicas da Associação Brasileiras de Normas Técnicas – ABNT NBR, referente ao uso de materiais atóxicos, biodegradáveis e recicláveis;

As embalagens devem ser fabricadas com materiais que propiciem a reutilização ou a reciclagem e devem ser restritas em volume e peso às dimensões requeridas à proteção do conteúdo e à comercialização do produto e recicladas, se a reutilização não for possível.

□

7.8 Formalização da Contratação

As obrigações decorrentes desta contratação a serem firmadas entre o Tribunal de Justiça e a empresa vencedora serão formalizadas através de contrato, observando-se as condições estabelecidas neste TR, da legislação vigente e da proposta apresentada.

A empresa vencedora do certame será regularmente convocada para assinar o contrato ou receber/retirar instrumento equivalente, dentro do prazo de (05) cinco dias úteis, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das penalidades previstas em lei, neste termo, no instrumento convocatório e no contrato.

O prazo da convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado durante o seu transcurso pela parte e desde que ocorra motivo justificado aceito pelo Tribunal de Justiça.

A recusa injustificada da empresa vencedora em assinar o contrato ou receber/retirar instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido neste TR, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-se às penalidades legalmente estabelecidas.

A empresa vencedora e/ou a empresa remanescente, se convocada, deverá comprovar as mesmas condições de habilitação consignadas no edital convocatório, como condição para celebração do contrato.

A assinatura de contratos e termos eletrônicos pode ser realizada também por meio eletrônico, nos termos do Decreto Judiciário nº 269/22 deste Tribunal de Justiça.

□

7.9 Visita Técnica

7.9.1 Para melhor detalhamento dos locais onde os serviços serão prestados, poderá ser agendada visita técnica nos locais de prestação dos serviços com agendamento prévio pelo e-mail dnri@tjpr.jus.br.

7.9.2 A vistoria às dependências das unidades organizacionais tem como objetivo dar ciência da estrutura existente, fornecendo o conhecimento de aspectos que possam influir direta ou indiretamente a execução dos serviços.

7.9.3 Tendo em vista a faculdade da realização da vistoria, as licitantes não poderão alegar o desconhecimento dos ambientes e grau de dificuldades existentes como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas em decorrência do edital.

7.10 Prova de Conceito

Caso o TJPR julgue necessário dirimir qualquer dúvida, em um ou mais itens do edital que porventura tenha restado da documentação apresentada, a licitante classificada deverá submeter amostra do produto proposto a Prova de Conceito pelo TJPR, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos contados da data da solicitação formal, como condição de aceitação da proposta técnica.

A Prova de Conceito, caso haja necessidade, será realizada na Divisão de Núcleos Regionais de Informática da SETI do TJPR, localizada na Rua Álvaro Ramos, 157, 1º andar, Centro Cívico, Curitiba-PR, CEP 80.530-190.

Para fins de verificação da compatibilidade do programa disponibilizado como amostra pela empresa com o especificado no Edital, deverá ser apresentada a pertinente documentação técnica.

A licitante deverá colocar à disposição do TJPR todas as condições indispensáveis à realização da Prova de Conceito, caso essa seja realizada.

Independentemente da Prova de Conceito, o TJPR poderá solicitar, a seu critério, durante o processo licitatório, para fins de diligência de conformidade técnica, indicação de local no território nacional onde existam produtos com especificações técnicas iguais às indicadas na proposta.

Será rejeitada a amostra que:

Apresentar problemas de funcionamento durante a Prova de Conceito caso essa seja realizada;

Apresentar divergência a menor em relação às especificações técnicas da proposta.

Se, na prova de conceito, a proposta da empresa não for classificada, procederá a análise da proposta técnica da empresa subsequente, nos mesmos moldes da anterior, observando a ordem de classificação estabelecida no final do processo competitivo, sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda às especificações deste edital e seus anexos.

No caso de não aprovação na Prova de Conceito, a amostra será devolvida à empresa, no estado em que se encontrarem ao seu término, cabendo a ela a responsabilidade pela retirada no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, sob pena do TJPR isentar-se de qualquer responsabilidade sobre a guarda do bem.

Caso a solução seja aprovada na Prova de Conceito, a amostra fornecida será mantida sob a guarda do TJPR até o recebimento definitivo da solução, para que sejam efetuadas as confrontações técnicas necessárias.

Após a realização da Prova de Conceito, caso essa seja necessária, será emitido relatório resumido de análise, descrevendo as atividades realizadas e contendo a aprovação ou não da proposta.

Os critérios acima descritos neste item não devem prejudicar a adoção daqueles usuais de aceitabilidade das propostas adotados pelo TJPR, em conformidade com a legislação vigente.

Caso haja a Prova de Conceito para se dirimir dúvidas da proposta técnica os demais licitantes terão conhecimento da agenda prevista e poderão acompanhar a Prova de Conceito sendo limitado o número de 01 (um) representante por licitante devidamente cadastrados antecipadamente.

As despesas referentes à Prova de Conceito correrão exclusivamente por conta da empresa licitante.

A empresa licitante deverá criar no TJPR, no local dos testes, ambiente adequado (composto de hardware e software da Empresa Licitante ou do fabricante) e completo que possibilite a comprovação de que o produto e a solução a serem fornecidos atendem a todos os itens técnicos do Termo de Referência (produto, softwares, gerenciamento e certificações). O prazo máximo para a montagem deste ambiente será de 02 (dois) dias úteis, contados a partir do término do prazo para apresentação da amostra.

Durante a realização da Prova de Conceito, os questionamentos verbais sobre o procedimento serão permitidos apenas ao licitante classificado que será avaliado. Os demais licitantes presentes deverão portar-se adequadamente apenas como observadores. Qualquer desvio de conduta durante a prova, sujeita o licitante às sanções e penalidades previstas no Edital e na Lei de Licitações. Todo e qualquer questionamento relativo à Prova de Conceito poderá apenas ser realizado após a conclusão dela, através de e-mail para dnri@tjpr.jus.br.

8 ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

O estudo para estabelecer a estimativa do valor da contratação encontra-se no SEI! 0082891-31.2025.8.16.6000, documento de Estudos Técnicos Preliminares (12855442).

9 ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A presente contratação encontra registro no Plano de Contratações de Soluções de TIC versão 1.2 para o exercício financeiro de 2026, o qual tramita no expediente administrativo SEI nº 0020597-40.2025.8.16.6000, o qual foi aprovado pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGESTIC) (Ata [12213539](#)) e pelo Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGOVTIC) (Ata [12507875](#)).

ANEXO I – COMARCAS TJPR

Os serviços deverão ser executados em todas as Unidades Judiciais do TJPR situadas nas Comarcas no Estado do Paraná listadas abaixo, de acordo com os critérios e condições definidos neste Termo de Referência.

Os endereços das localidades poderão sofrer alterações em virtude de reestruturação em Planejamento Estratégico pela Alta Administração, necessidades e atividades desempenhadas pelo Poder Judiciário, término de contrato de locação, reforma predial, cujas informações atualizadas de cada Unidade do TJPR poderão ser consultadas pelo link <https://www.tjpr.jus.br/enderecos-e-informacoes>, (selecione a Comarca no mapa e “Clique para acessar os contatos da Comarca”) devendo ser desconsiderados os endereços do foro extrajudicial.

NÚCLEO DE CURITIBA, RMC E LITORAL	
1	Almirante Tamandaré
2	Antonina
3	Araucária
4	Bocaiúva do Sul
5	Campina Grande do Sul
6	Campo Largo
7	Cerro Azul
8	Colombo
9	Curitiba
10	Fazenda Rio Grande
11	Guaratuba
12	Matinhos
13	Morretes
14	Paranaguá
15	Pinhais
16	Piraquara
17	Pontal do Paraná
18	Rio Branco do Sul
19	São José dos Pinhais

NÚCLEO REGIONAL DE PONTA GROSSA	
1	Castro
2	Imbituva
3	Ipiranga
4	Irati
5	Jaguariaíva
6	Lapa
7	Mallet
8	Ortigueira
9	Palmeira
10	Piraí do Sul
11	Ponta Grossa
12	Rebouças
13	Reserva

14	Rio Negro
15	São João do Triunfo
16	São Mateus do Sul
17	Sengés
18	Teixeira Soares
19	Telêmaco Borba
20	Tibagi
21	União da Vitória

NÚCLEO REGIONAL DE GUARAPUAVA	
1	Cândido de Abreu
2	Cantagalo
3	Guarapuava
4	Iretama
5	Ivaiporã
6	Laranjeiras do Sul
7	Manuel Ribas
8	Palmital
9	Pinhão
10	Pitanga
11	Prudentópolis

NÚCLEO REGIONAL DE FOZ DO IGUAÇU	
1	Foz do Iguaçu
2	Matelândia
3	Medianeira
4	Santa Helena
5	São Miguel do Iguaçu

NÚCLEO REGIONAL DE MARINGÁ	
1	Alto Paraná
2	Astorga
3	Barbosa Ferraz
4	Campo Mourão
5	Centenário do Sul
6	Colorado
7	Engenheiro Beltrão
8	Jaguapitã
9	Jandaia do Sul
10	Mandaguaçu
11	Mandaguari
12	Marialva
13	Maringá
14	Nova Esperança
15	Paiçandu
16	Paraíso do Norte
17	Paranacity
18	Paranavaí
19	Peabiru
20	Santa Fé
21	São João do Ivaí
22	Sarandi
23	Terra Boa
24	Terra Rica

NÚCLEO REGIONAL DE LONDRINA	
1	Apucarana
2	Arapongas
3	Assai
4	Bela Vista do Paraíso
5	Cambé
6	Congonhinhas

7	Cornélio Procópio
8	Faxinal
9	Grandes Rios
10	Ibiporã
11	Londrina
12	Marilândia do Sul
13	Nova Fátima
14	Porecatu
15	Primeiro de Maio
16	Rolândia
17	São Jerônimo da Serra
18	Sertanópolis
19	Uraí

NÚCLEO REGIONAL DE FRANCISCO BELTRÃO	
1	Ampere
2	Barracão
3	Chopinzinho
4	Clevelândia
5	Coronel Vivida
6	Dois Vizinhos
7	Francisco Beltrão
8	Mangueirinha
9	Marmeleiro
10	Palmas
11	Pato Branco
12	Realeza
13	Salto do Lontra
14	Santo Antonio do Sudoeste
15	São João

NÚCLEO REGIONAL DE CASCAVEL	
1	Assis Chateaubriand
2	Campina da Lagoa
3	Capanema
4	Capitão Leônidas Marques
5	Cascavel
6	Catanduvas
7	Corbélia
8	Formosa do Oeste
9	Guaraniaçu
10	Mamborê
11	Marechal C. Rondon
12	Nova Aurora
13	Palotina
14	Quedas do Iguaçu
15	Toledo
16	Ubiratã

NÚCLEO REGIONAL DE UMUARAMA	
1	Alto Piquiri
2	Altônia
3	Cianorte
4	Cidade Gaúcha
5	Cruzeiro do Oeste
6	Goioerê
7	Guairá
8	Icaraíma
9	Iporã
10	Loanda
11	Nova Londrina

12	Pérola
13	Santa Isabel do Ivaí
14	Terra Roxa
15	Umuarama
16	Xambrê

NÚCLEO REGIONAL DE JACAREZINHO	
1	Andirá
2	Arapoti
3	Bandeirantes
4	Cambará
5	Carlópolis
6	Curiúva
7	Ibaiti
8	Jacarezinho
9	Joaquim Távora
10	Ribeirão Claro
11	Ribeirão do Pinhal
12	Santa Mariana
13	Santo Antonio da Platina
14	Siqueira Campos
15	Tomazina
16	Wenceslau Braz

ANEXO II – TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO

TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO

O(a) Sr.(a)

CPF nº

endereço

, profissional responsável pela execução do contrato nº

/2025, DECLARA, sob as penalidades da lei, que está ciente das normas de segurança vigentes no TJPR e que se compromete:

1. a não divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto;

2. a não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, para si ou para terceiros;

3. a não efetuar nenhuma gravação ou cópia de qualquer material ou das informações confidenciais a que tiver acesso;

4. a não se apropriar para si ou para outrem do material confidencial e/ou sigiloso oriundo das informações confidenciais às quais terei acesso;

5. a não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-me por todas as pessoas que vierem a ter acesso a tais informações por meu intermédio, e obrigando-me, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e/ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações fornecidas.

Neste Termo, as seguintes expressões serão assim definidas:

Informação Confidencial significará toda e qualquer informação pertencente exclusivamente ao TJPR e seus afiliados, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, *know-how*, processos, projetos, métodos e metodologia, fluxogramas, sistemas de logística e layouts, planos de negócios (*business plans*), documentos, contratos, papéis, pareceres, dados e código fonte, que forem disponibilizados a mim sob a forma escrita, verbal ou por quaisquer outros meios.

Não se configuram informações confidenciais:

a) aquelas já disponíveis ao público em geral sem minha culpa;

b) aquelas que não são mais consideradas confidenciais pelo TJPR;

c) os conhecimentos de ferramentas e tecnologias de terceiros, não vinculados ao TJPR, adquiridos por mim durante o projeto.

A vigência da obrigação de confidencialidade e sigilo, assumida pela minha pessoa por meio deste termo, terá a validade enquanto a informação não for tornada de conhecimento público por qualquer outra pessoa, ou mediante autorização escrita, concedida à minha pessoa pela coordenação do projeto.

Pelo não cumprimento do presente Termo de Confidencialidade e Sigilo, fica o abaixo assinado ciente de todas as sanções judiciais que poderão advir.

E, por ser verdade, firmo o presente.

Curitiba, e Data

Nome: CPF: Endereço – telefone – E-mail:

* Termo de Referência de STIC 13148689

SEI 0082891-31.2025.8.16.6000 / pg. 48

TERMO DE INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por representantes do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná que deverão cumprir com todos os requisitos determinados no Termo de Referência, desta forma, em atendimento a etapa “5. Início da prestação dos serviços”, do item 4.1. DINÂMICA DA EXECUÇÃO, declaramos que em 99/99/9999 foi efetivamente dado início a prestação dos serviços de atendimento N1 e N2 neste Poder Judiciário pela empresa CONTRATADA.

Curitiba, ____, _____ de 2026.

Chefe da Divisão de Atendimento

Chefe da Divisão de Núcleos
Regionais de Informática



Documento assinado eletronicamente por **ALVINEI SANTOS LAUDELINO**, Técnico em Computação, em 16/06/2026, às 14:47, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDA ULLMANN**, Chefe da Divisão de Núcleos Regionais de Informática, em 16/06/2026, às 14:57, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **PAULO HENRIQUE WAROMBY**, Coordenador de Qualidade e Relacionamento com o Usuário, em 16/06/2026, às 15:25, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tjpr.jus.br/validar> informando o código verificador **13148689** e o código CRC **6B4A4D30**.