

**TERMO DE REFERÊNCIA SERVIÇOS DE TIC – LEI
14.133/2021**

(Processo Administrativo nº 23074.010033/2024-88)

Referência: Arts. 12 a 24 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviço continuado de impressão corporativa - outsourcing de impressão, na modalidade de franquia mensal mais excedente, compreendendo o fornecimento, instalação, configuração e a cessão de direito de uso de equipamentos de impressão digital, contemplando a impressão, cópia e digitalização - sem ônus - incluindo a prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva, reposição de peças, suprimentos e insumos originais ou certificados pelo fabricante, exceto papel, sistemas para gerenciamento, monitoramento, controle de cotas de impressão, gestão de ativos e contabilização, visando atender às necessidades institucionais., nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

LOTE	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSE R	MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDAD E ESTIMADA DE CÓPIAS (MENSAL)	QUANTID ADE ESTIMADA DE CÓPIAS (60 MESES)	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR MÁXIMO ACEITÁVEL (60 MESES)
1	1	Outsourcing de Impressão – Páginas A4 – Monocromático - Dentro da Franquia - sem papel - Para equipamentos Tipo I.	26573	Página/mês	17.160	1.029.600	0,15	2.574,00	154.440,00
	2	Outsourcing de Impressão – Páginas A4 – Monocromático - Excedente a Franquia - sem papel - Para equipamentos Tipo I.	26654	Página	11.440	686.400	0,07	800,80	48.048,00
	3	Outsourcing de Impressão – Páginas A4 – Monocromático - Dentro da Franquia - sem papel - Para equipamentos Tipo II.	26573	Página/mês	21.120	1.267.200	0,21	4.435,20	266.112,00
	4	Outsourcing de Impressão – Páginas A4 – Monocromático - Excedente a Franquia - sem papel - Para equipamentos Tipo II.	26654	Página	14.080	844.800	0,08	1.126,40	67.584,00
TOTAL MENSAL									8.936,40
TOTAL ANUAL									107.236,80
TOTAL QUINQUENAL (60 MESES)									536.184,00

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

- 1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comum, uma vez que podem ser definidos no edital por meio de especificações objetivas e de acordo com características usuais no mercado.
- 1.3. O prazo de vigência da contratação é de 5 (cinco) anos, contado da data de assinatura do contrato, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 1.4. O serviço é enquadrado como continuado, tendo em vista que é necessário para a manutenção das atividades administrativas, sendo a vigência plurianual mais vantajosa, considerando que dispensa a realização de licitações anuais para a aquisição do objeto, considerando, outrossim, o item 1.8.1 do Manual de Boas Práticas do MPOG, segundo o qual “caso o órgão opte por uma vigência contratual menor do que 48 meses, não deve fazer exigência por equipamentos novos e de primeiro uso no edital”.
- 1.5. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

- 2.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.
- 2.2. A solução de TIC consiste em futura e eventual contratação de serviço continuado de impressão corporativa - outsourcing de impressão, na modalidade de franquia mensal mais excedente, compreendendo o fornecimento, instalação, configuração e a cessão de direito de uso de equipamentos de impressão digital, contemplando a impressão, cópia e digitalização - sem ônus - incluindo a prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva, reposição de peças, suprimentos e insumos certificados pelo fabricante, exceto papel, sistemas para gerenciamento, monitoramento, controle de impressões, gestão de ativos e contabilização de documentos impressos e copiados, visando atender às necessidades do CCHSA/CAVN.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 3.1. A presente contratação justifica-se pela vital importância do Serviço de Outsourcing de Impressão para que o CCHSA/CAVN/UFPB possa desenvolver suas atividades administrativas e de ensino. Considerando ainda o encerramento do contrato 16/2018, atualmente, aditado pelo Termo Aditivo 4/2022, DOU de 14/12/2022, cujo objeto é a contratação de empresa especializada na prestação de Serviços de Locação de Máquinas Copiadoras a serem realizados em nossa instituição, faz-se necessário a urgente realização de novo processo licitatório para contratar empresa especializada na prestação de serviços.
- 3.2. O serviço de impressão, cópia e digitalização é essencial ao funcionamento do negócio devido a:
 - 3.2.1. Confecção de material impresso para atividades de ensino, como provas, apostilas e exercícios;
 - 3.2.2. Impressão de certificados, diplomas, histórico dentre outros documentos acadêmicos que ainda são impressos;
 - 3.2.3. Digitalização de documentos é cada vez mais exigido por meio da crescente implantação de processos digitais;
 - 3.2.4. Impressão de material de divulgação interna;

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

3.2.5. Impressão de documentos administrativos pontuais, pois apesar do crescente uso do processo eletrônico, algumas demandas ainda permanecem em documentos físicos;

3.2.6. Cópia de documentos e assistência aos alunos;

3.3. A metodologia aplicada para obter os quantitativos solicitados nesta contratação foram estimados na memória de cálculo desse processo e foi considerado o somatório das requisições originadas pelos setores tendo como base os relatórios de impressão de cópias dos equipamentos atualmente instalados no Campus III.

3.4. Os modelos dos equipamentos foram definidos de acordo com o item 9.4 da PORTARIA SGD/MGI Nº 370, DE 8 DE MARÇO DE 2023, além disso, foi considerado o volume de impressão dos diversos setores do CCHSA/CAVN.

3.5. A opção pela contratação do serviço de outsourcing de impressão na modalidade franquia mais excedente de página deu-se pelos seguintes benefícios:

- Redução no tempo do atendimento das solicitações de serviços, reparos e ou manutenção dos equipamentos, com melhoria dos seus índices de disponibilidade;
- Obtenção de melhor qualidade de impressão com a utilização de equipamentos novos e padronizados;
- Implementação de ilhas de impressão;
- Eliminação de investimentos iniciais com aquisição de equipamentos;
- Redução de custos com os insumos/consumíveis, visto que estes são fornecidos com menores preços, em decorrência da economia de escala gerada pelas compras efetuadas em grandes quantidades realizadas pelo prestador do serviço;
- Eliminação da gerência de estoque, das compras e do acondicionamento de suprimentos;
- Eliminação de todo trabalho operacional necessário nos trâmites administrativos e legais decorrentes dos processos de licitação para aquisição de insumos/consumíveis;
- Digitalização e armazenamento de documentos, proporcionando a redução de impressões com documentos que possam ser armazenados em meio eletrônico.

3.6. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2024, conforme consta das informações básicas deste termo de referência.

3.7. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2023 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2021-2024 da UFPB, conforme demonstrado abaixo:

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
1	Ampliar e adequar a infraestrutura de TI do Plano de Desenvolvimento Institucional
	(PDI UFPB) 2019-2023
2	Assegurar a prestação de serviços de TI de qualidade do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI UFPB) 2019-2023

ALINHAMENTO AO PDTIC 2021-2024			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
A1	DP04.01	M1	A infraestrutura deve ser baseada em soluções padronizadas para todos os componentes, incluindo hardware, software e serviços, visando redução de custos e possibilitando estratégias mais simples para a reposição e manutenção.

3.8. Estimativa da demanda

3.8.1. A tabela a seguir foi retirada da memória de cálculo e apresenta os quantitativos solicitados nesta contratação que foram estimados considerando o somatório das requisições originadas pelos setores administrativos do CCHSA/CAVN, tendo como base os relatórios de impressão de cópias dos equipamentos atualmente instalados no Campus III:

Equipamento	Quantidade	Página impressa	Média Mensal
Impressora monocromática – Tipo I – Velocidade de 30 ppm.	13	Monocromática	26.000
Impressora monocromática – Tipo II – Velocidade de 48 ppm.	01	Monocromática	32.000

3.8.2. Para a estimativa mensal a ser contratada foi considerado a média mensal de cópias, acrescida de 10% como margem de segurança, em razão da sazonalidade de demandas que podem ocorrer durante o contrato;

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

Modelo de Equipamento	Página impressa	Média Mensal/cópias	Média Mensal/cópias Acrescida com margem de segurança de 10%
Impressora monocromática – Tipo I – Velocidade de 30 ppm.	Monocromática	26.000	28.600

Impressora monocromática – Tipo II – Velocidade de 48 ppm.	Monocromática	32.000	35.200
---	---------------	--------	--------

3.8.3.Cálculo da franquia

Equipamento	Estimativa de impressões mensais	Franquia 60%	Excedente 40%
Impressora monocromática A4 – Tipo I – Velocidade de 30 ppm.	28.600	17.160	11.440
Impressora monocromática A4 – Tipo II – Velocidade de 48 ppm.	35.200	21.120	14.080

3.9. Requisitos Técnicos

- 3.9.1. Os requisitos técnicos para os equipamentos a serem instalados pela contratada foram definidos a partir das informações sobre o histórico de impressões pelas unidades do CCHSA/CAVN demandantes do serviço de impressão, cópia e digitalização de documentos conforme tabelas a seguir:

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

LOTE	ITEM	TIPO	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO
01	01	Impressora Monocromática Tipo I	<p>IMPRESSORA TIPO I: Máquina Laser Monocromática com função copiadora/impressora/ scanner, duplex, nova de primeiro uso. Velocidade de impressão: 30 PPM; Ciclo de Trabalho Mensal: Até 40.000 páginas; Resolução mínima de impressão: 600 x 600 dpi; Conectividade: interface USB 2.0, Rede Ethernet 1000Base-T/100Base-TX/10Base-T; Resolução de Digitalização: 600 x 600 dpi; Capacidade de Digitalização: Monocromática e colorida; Digitalização Rápida e em Frente e Verso (Duplex), com alimentador automático de documentos frente e verso com capacidade mínima 50 folhas; Impressão em Frente e Verso (Duplex); Capacidade de Papel (A4, 75 g/m²): mínimo: 250 folhas; Sistema Operacional: Possuir compatibilidade com estações de trabalho que operem com os sistemas operacionais Windows 7, Windows 8.1, Windows 10, Windows 11 e demais versões mais atualizadas, MAC OS e distribuições Linux. Método de digitalização : Digitalização Puxada, digitalização para rede, digitalização para dispositivo de memória USB; Formato do arquivo : TIFF, JPEG e PDF; Compostos de hardware, software embarcado, firmware e acessórios (cabos de conexão elétrica, cabos de rede lógica e transformadores/estabilizadores de tensão elétrica, quando necessários à sua instalação, configuração e operação completa. GARANTIA: de 12 (doze) meses, com assistência técnica, peças e manutenção no local de instalação do equipamento, bem como o fornecimento de material de consumo (toner, cilindro e revelador), exceto o papel.</p>
	02	Impressora Monocromática Tipo II	<p>IMPRESSORA TIPO II. Máquina Laser Monocromática com função copiadora/impressora/ scanner, duplex, nova de primeiro uso. Velocidade de impressão: 48 PPM; Ciclo de Trabalho Mensal : Até 150.000 páginas; Resolução mínima de impressão: 600 x 600 dpi; Conectividade: interface USB 2.0, Rede Ethernet 1000Base-T/100Base-TX/10Base-T; Cartucho de toner: integrado com cilindro; Resolução de Digitalização: 600 x 600 dpi; Capacidade de Digitalização: Monocromática e colorida; Método de digitalização: Digitalização Empurrada, digitalização Puxada, digitalização para rede, digitalização para dispositivo de memória USB; Digitalização e Impressão em Frente e Verso (Duplex); Formato do arquivo: TIFF, JPEG e PDF; Impressão Direta: Tipos suportados (TIFF, JPEG, PDF) Capacidade de Papel (Carta/A4, 75 g/m²): mínimo: 500 folhas; Fontes de Papel (Carta/A4, 75 g/m²): mínimo: Cassete de papel de 500 folhas e bandeja manual de 100 folhas; Sistema Operacional: Possuir compatibilidade com estações de trabalho que operem com os sistemas operacionais Windows 7, Windows 8.1, Windows 10, Windows 11 e demais versões mais atualizadas, MAC OS e distribuições Linux. Compostos de hardware, software embarcado, firmware e</p>

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

acessórios (cabos de conexão elétrica, cabos de rede lógica e transformadores/estabilizadores de tensão elétrica, quando necessários à sua instalação, configuração e operação completa.

GARANTIA: de 12 (doze) meses, com assistência técnica, peças e manutenção no local de instalação do equipamento, bem como o fornecimento de material de consumo (toner com cilindro e revelador), **exceto o papel**.

3.9.2. Todos os itens precisam compor um único grupo, pois se integram através de um único sistema de controle de impressão. Se não for um único sistema, não há a possibilidade de redirecionar a impressão de um equipamento para outro, podendo gerar uso duplicado de franquia em contratos diferentes, gerando prejuízos para a Administração Pública.

3.9.3. Todos os equipamentos deverão ser novos, de primeiro uso, com comprovação através de nota fiscal de compra.

3.10. Das franquias:

3.10.1. A franquia de impressão monocromática pode ser utilizada por todos os equipamentos do mesmo tipo;

3.10.2. A franquia de impressão corresponde ao quantitativo mensal de consumo estimado pelo contratante, conforme o quadro de Estimativa de Impressões Mensais neste termo de referência. O volume de impressões/cópias da franquia de impressão, que não for utilizado durante o mês corrente, será considerado saldo positivo, devendo ser disponibilizado para impressão nos meses subsequentes, durante o período de 6 (seis) meses.

3.10.3. Mesmo constando estimativa de cópias por mês para cada equipamento, a contagem das cópias é feita de forma global. Deste modo, o excedente de cópias de um equipamento poderá ser compensado por equipamentos que efetuaram um número de cópias abaixo do limite mensal estipulado.

3.10.4. Ao final de cada mês, para fins de faturamento, a apuração levará em conta a franquia contratada e o número de cópias/impressões realizadas. Se o número global de cópias/impressões for menor que a franquia, deverá ser pago o valor da franquia.

3.10.5. As impressões/cópias realizadas com saldo positivo (somatório de impressões/cópias abaixo da franquia acumulado em meses anteriores), não são consideradas páginas excedentes.

3.10.6. Caso seja constatado, a cada análise semestral, que o volume realizado/produzido não esteja atingindo o volume da franquia estipulada para o semestre, o órgão reavaliará o dimensionamento do contrato, seja revisando a estimativa de páginas impressas, a quantidade de impressoras ou sua melhor distribuição.

3.10.7. Se essa diferença, entre franquia contratada e páginas impressas/copiadas, for alta e recorrente, proveniente de uma tendência de baixa ou mudança no perfil do consumo, a CONTRATANTE pode aditivar o contrato, visando consolidar esta mudança, de modo que não ocorra de forma reiterada o pagamento por páginas não produzidas.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio:

4.2. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

4.2.1. Contratação de empresa especializada no serviço de outsourcing de impressão na modalidade franquia mensal mais excedente com objetivo de prover impressão, digitalização e reprodução de documentos diversos como memorandos, ofícios, relatórios, planilhas, entre outros, a partir de dispositivos computacionais, tais como computadores e notebooks, a fim de garantir a continuidade dos trabalhos setoriais de forma econômica e segura;

4.2.2. Fornecer software de auditoria e bilhetagem com a emissão de relatórios gerenciais;

4.2.3. Adotar soluções de TI que atendam e respeitem o PDTI-UFPB 2021-2024 e a ele se alinhem;

4.2.4. Garantir e manter a qualidade e disponibilidade dos serviços de impressão e reprodução de documentos;

4.2.5. Garantir disponibilidade contínua: o Acordo de Nível de Serviço garantirá a disponibilidade do serviço durante toda a execução contratual;

4.2.6. Assumir os custos relacionados à manutenção preventiva e corretiva de impressoras;

4.2.7. Assumir os custos relacionados à aquisição de insumos necessários à impressão.

Requisitos de Capacitação

4.3. Será necessário treinamento à equipe que atuará com a solução. O treinamento deverá ser dividido em duas modalidades:

4.3.1. Capacitação para uso geral dos equipamentos, destinada aos usuários dos equipamentos;

4.3.2. Capacitação técnica, destinada à equipe de fiscais técnicos do contrato para operação do software de monitoração e bilhetagem. Esses servidores serão responsáveis pelo monitoramento, gestão e aprovação dos relatórios de bilhetagem a serem gerados pela respectiva ferramenta.

4.3.3. A capacitação para uso geral dos equipamentos deverá contemplar todas as funcionalidades de impressão e de digitalização oferecidas pelos equipamentos, com foco nos colaboradores dos departamentos que utilizarão cada um dos equipamentos.

4.3.4. Esta capacitação na operação dos equipamentos visa o repasse de conhecimento prático da utilização dos equipamentos a serem disponibilizados.

4.3.5. Este treinamento poderá ser realizado por meio de Ensino a Distância (EAD) ou transmissão em tempo real, na modalidade "ao vivo", que permita a interação entre participante e instrutor em tempo real.

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

4.3.6.No caso do item anterior, a plataforma utilizada será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA. Todavia, esses treinamentos devem contemplar todas as exigências mínimas previstas no modelo presencial quanto à utilização de todos os recursos dos diferentes equipamentos disponibilizados.

Requisitos Legais

- 4.4. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), e a outras legislações aplicáveis;
- 4.5. As licenças de todos os softwares envolvidos deverão estar dentro da total legalidade, seguindo os padrões estipulados pelos seus respectivos fabricantes.

Requisitos de Manutenção

- 4.6. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas e preventivas pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades;
- 4.7. Manutenção dos equipamentos sempre providos de consumíveis, peças, acessórios em condições de funcionamento pleno e de qualidade, de forma a atender as demandas estimadas constantes neste estudo técnico;
- 4.8. Execução da manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos, incluindo os serviços de troca de peças, lubrificação, bem como a substituição de peças desgastadas ou danificadas;
- 4.9. Realização de manutenção preventiva na periodicidade recomendada pelas boas práticas técnicas e de acordo com as especificações do fabricante, mantendo os equipamentos em perfeitas condições de operacionalidade, segurança, limpeza e higiene.
- 4.10. Em relação à Manutenção preventiva, trata-se da execução de ações realizadas periodicamente para evitar paradas e manter o equipamento em condições normais de trabalho, tais como testes de funcionalidades, avaliação de desempenho, análise de logs de operação e limpeza de conectores, placas e sensores. Tais ações serão programadas em comum acordo com a CONTRATANTE, de modo a evitar a indisponibilidade dos equipamentos.
- 4.11. Requisitos de manutenção preventiva
- 4.11.1. A manutenção preventiva nos equipamentos deverá acontecer mensalmente, a partir do 3º (terceiro) mês de execução contratual. Eventuais desgastes, peças danificadas, limpeza e abastecimento dos suprimentos devem ser observados pelo técnico da CONTRATADA, registrados e apresentados por meio de documento no ato do faturamento mensal.
 - 4.11.2. Todos os custos relativos às manutenções, incluindo mão de obra, peças e partes, são responsabilidade da CONTRATADA.
 - 4.11.3. Entende-se por início do atendimento técnico presencial o momento em que a solicitação é encaminhada ao técnico da CONTRATADA, por meio do sistema de help desk ou e-mail utilizado pela CONTRATANTE.
 - 4.11.4. O atendimento técnico presencial poderá envolver manutenção preventiva ou corretiva, com a substituição de peças, componentes e materiais, atualizações de firmware e drivers, sem ônus adicional à CONTRATANTE.

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

4.12. Requisitos de Manutenção Corretiva

- 4.12.1. Entende-se por manutenção corretiva a série de procedimentos destinados a recolocar os equipamentos em seu perfeito estado de uso, compreendendo, inclusive, substituições de peças, ajustes e reparos necessários, de acordo com os manuais e normas técnicas específicas para os equipamentos.
- 4.12.2. Equipamentos que apresentarem defeitos distintos, mas que gerem mais de 2 (duas) interrupções do serviço no mesmo mês deverão ser substituídos em caráter definitivo.
- 4.12.3. Caso não seja possível finalizar o atendimento no prazo estipulado, o equipamento poderá ser substituído por máquina reserva (backup) no prazo de até um dia útil, contado no horário de funcionamento do órgão e de prestação dos serviços.
- 4.12.4. As solicitações de atendimento técnico presencial poderão partir diretamente dos usuários finais que possuem dispositivos conectados às impressoras contratadas, as quais serão registradas no sistema informatizado de help desk.
- 4.12.5. O descumprimento das métricas estabelecidas implicará na aplicação de multa, na forma de glosa na fatura de pagamento de serviços prestados. O descumprimento de cada um dos itens relacionados importa na aplicação de percentual sobre o total equivalente ao item de composição de preço.
- 4.12.6. O SLA (Service Level Agreement – Acordo por Nível de Serviço) e as suas respectivas penalidades são detalhados na Tabela a seguir:

Ocorrência	Tempo Máximo de Resolução (Tolerância)	Penalidades pelo descumprimento dos requisitos mínimos de execução	Penalidade pela persistência no descumprimento das métricas
Solicitação de instalação de novos equipamentos	2 (dois) dias úteis a contar da oficialização do pedido	Glosa de 0,5% do valor mensal daquele mês	
Atendimento de chamados de manutenção corretiva de qualquer equipamento pertencente à solução	2 horas úteis	Glosa de 0,5% do valor mensal daquele mês para cada 30 minutos úteis excedentes do tempo previsto	
Reposição de suprimentos utilizados até o fim, devido a falhas no monitoramento remoto ou no serviço de reposição contínua antes de seu término	4 horas úteis	Glosa de 0,5% do valor mensal daquele mês para cada 30 minutos úteis excedentes do tempo previsto	A persistência no descumprimento

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

Indisponibilidade de qualquer um dos sistemas de controle	3 horas úteis a contar da comunicação ou parada do sistema	Glosa de 1% do valor mensal daquele mês	das métricas, ultrapassando o TRIPLO do tempo máximo de tolerância (coluna "Tempo Máximo de Resolução – SLA's") implicará na aplicação de multa no valor de 2% para cada uma das métricas definidas na coluna anterior.
Remanejamento de Equipamentos	3 (três) dias úteis a partir da abertura do chamado	Glosa de 0,5% do valor mensal daquele mês para cada dia útil excedente	
Restabelecimento do perfeito funcionamento de equipamento pertencente à solução	6 horas úteis a contar da comunicação do problema	Glosa de 0,5% do valor mensal daquele mês para cada 1 hora útil excedente do tempo previsto	
Substituição de equipamento em manutenção por outro com as mesmas características e em perfeito estado de funcionamento	1 (um) dia útil após o encerramento do prazo estabelecido no item anterior	Glosa de 1% do valor mensal daquele mês	
Substituição imediata de equipamento sem capacidade plena de funcionamento por outro com as mesmas características e em perfeito estado de funcionamento	Após 2 (duas) manutenções corretivas num intervalo de 30 (trinta) dias	Glosa de 1% do valor mensal daquele mês	

Requisitos Temporais

- 4.13. Os serviços devem ser prestados no prazo máximo de 20 dias corridos a contar do recebimento da abertura da Ordem de Serviço (OS), emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante;
- 4.14. Dentro desse mesmo prazo, também, deverão estar em operação a implementação das seguintes soluções:
- Customização das configurações dos equipamentos;
 - Identificação dos equipamentos;
 - Implantação dos softwares de gerenciamento e bilhetagem, além de disponibilização de manual de instalação destes softwares;
 - Treinamento de equipe para manutenção do “ambiente (servidores, bilhetador, e serviços associados)”.
- 4.15. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.
- 4.16. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

4.17. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

4.17.1. Da implantação da solução

ITEM	Atividade ou serviço	Métrica	Quantidade
1	Levantamento das características dos locais onde serão instalados os equipamentos, da demanda de impressão, da quantidade de usuário e todas as outras informações necessárias para a implantação da solução.	Dias úteis contados a partir da Ordem de Serviço	5
2	Instalação, testes e implantação da solução de impressão completa.	Dias úteis contados a partir da finalização do item acima	15

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.18. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, e demais itens elencados abaixo:

4.19. É vedado às partes a utilização de todo e qualquer dado pessoal repassado em decorrência da execução contratual para finalidade distinta daquela do objeto da contratação, mantendo-se sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

4.20. A CONTRATADA declara que tem ciência da existência da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e se compromete a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação com o intuito de proteger os dados pessoais repassados pelo CONTRATANTE.

4.21. A CONTRATADA fica obrigada a comunicar a CONTRATANTE, em até 2 (dois) dias úteis do conhecimento, qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, bem como adotar as providências dispostas no art. 48 da LGPD.

4.22. A CONTRATADA cooperará com a CONTRATANTE no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos titulares previstos na LGPD, nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor, nos normativos internos da CONTRATANTE, em especial ao Plano de Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) e na Política de Segurança da Informação vigentes, e no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, ANPD e Órgãos de controle administrativo em geral;

4.23. Eventuais responsabilidades das partes serão apuradas conforme estabelecido neste contrato e de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

4.24. A CONTRATADA obriga-se, sempre que aplicável, a atuar no presente Contrato em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial, a Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

4.25. A CONTRATADA tratará os dados pessoais segundo os ditames e interesses da CONTRATANTE, além de observar e cumprir as normas legais vigentes aplicáveis, nos termos do artigo 39 da Lei 13.709/2018.

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

- 4.26. A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE, por meio eletrônico, em 3 (três) dias úteis de qualquer incidente de segurança detectado no âmbito das atividades da CONTRATADA que implique vazamento de dados pessoais.
- 4.27. A CONTRATANTE terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da CONTRATADA com as obrigações de operador para a proteção de Dados Pessoais referentes à execução deste contrato, mediante acordo prévio entre as partes.
- 4.28. O presente contrato não transfere a propriedade de quaisquer dados da CONTRATANTE para a CONTRATADA.
- 4.29. A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes, conforme modelo do Anexo III. O documento deverá ser entregue no Ato da assinatura do Contrato e é item obrigatório na execução dos serviços.
- 4.30. Os colaboradores da CONTRATADA que terão acesso físico às unidades do CCHSA/CAVN para prestação do serviço devem manter a confidencialidade das informações, que incluem procedimentos internos, senhas, registros fotográficos, e qualquer outro dado que exponha a CONTRATANTE, ou que possa tornar vulneráveis suas instalações de TIC.
- 4.31. A CONTRATADA deverá respeitar as normas de segurança estabelecidas no PDTI-UFPB 2021- 2024 e suas atualizações durante a realização de atividades relacionadas à contratação.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

- 4.32. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:
- 4.32.1. A Contratada deverá seguir o contido no guia de boas práticas para contratação de serviços de outsourcing de impressão no que tange às recomendações sobre logística reversa e sustentabilidade ambiental;
- 4.32.2. É necessário especificar que a logística reversa deve ser de responsabilidade da CONTRATADA, devendo a mesma obedecer a todas as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive de restos de toner, cartuchos e embalagens dos produtos utilizados. Dentre as normas da legislação obrigatória a ser seguida, destacam-se: o Decreto nº7.404, de 23 de dezembro de 2010, a IN/SLTI/MP nº1, de 19 de janeiro de 2010, e o Decreto nº7.746, de 5 de junho de 2012;
- 4.32.3. De modo a atender essas disposições, deve ser exigido no termo de referência e edital que a empresa forneça o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos ou Declaração de Sustentabilidade Ambiental, comprovando a correta destinação dos cartuchos/toners usados e o pleno atendimento à legislação anteriormente citada;
- 4.32.4. No caso da logística reversa, a empresa contratada deve apresentar semestralmente (no máximo), declaração confirmando o recebimento dos cartuchos e toners já utilizados e respectivas embalagens dos equipamentos, para fins de reaproveitamento no ciclo produtivo das próprias empresas, em outros ciclos como cooperativas de reciclagem ou outra destinação final ambientalmente adequada. A periodicidade desse recolhimento deverá ser acordada com o órgão contratante, de forma a não deixar acumular os materiais utilizados sem serventia nas dependências das instituições públicas;

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

4.33. Quanto aos requisitos ambientais, de acordo com a IN SLTI/MP nº 1, de 19 de janeiro de 2010:

Art. 6º Os editais para a contratação de serviços deverão prever que as empresas contratadas adotarão as seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, quando couber:

V - realize um programa interno de treinamento de seus empregados, nos três primeiros meses de execução contratual, para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes;

VI - realize a separação dos resíduos recicláveis descartados pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, na fonte geradora, e a sua destinação às associações e cooperativas dos catadores de materiais recicláveis, que será procedida pela coleta seletiva do papel para reciclagem, quando couber, nos termos da IN/MARE nº 6, de 3 de novembro de 1995 e do Decreto nº 5.940, de 25 de outubro de 2006;

VII- respeite as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos; e

VIII – preveja a destinação ambiental adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.34. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.

4.35. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.

4.36. Para a prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar uma solução de impressão, de caráter local, com acesso via rede local (TCP/IP), devendo, inclusive, responsabilizar-se, às suas expensas, pela operacionalização da solução fornecida;

4.37. Fornecimento de equipamentos multifuncionais de tecnologia eletrofotográfica a seco (laser), novos e sem uso, devidamente instalados nos setores estabelecidos pela UFPB;

4.38. Fornecimento de suprimentos: toner e kits de manutenção;

4.39. O suporte técnico da CONTRATADA deverá instalar e configurar os equipamentos de impressão nos computadores locais indicados, prestando todo suporte técnico necessário aos usuários, de modo a possibilitar que eles possam usufruir do máximo de recursos disponíveis nos equipamentos fornecidos.

4.40. A contratada deve garantir estoque mínimo e efetuar automaticamente a reposição dos suprimentos necessários à produção mensal de cópias (exemplo: toner, revelador, cilindro), tendo como base a sua durabilidade e a quantidade de cópias dos modelos de equipamentos;

4.41. Todos os equipamentos (multifuncionais) deverão ser compostos de hardware, software embarcado, firmware e acessórios (cabos de conexão elétrica, cabos de rede lógica e

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

transformadores/estabilizadores de tensão elétrica, quando necessários à sua instalação, configuração e operação completa.

- 4.42. Os cabos de conexão elétrica deverão seguir o padrão NBR-14136, evitando-se o uso de adaptadores.
- 4.43. Todos os equipamentos (multifuncionais), para efeito de auditoria e/ou conferência da volumetria impressa informada nos relatórios de faturamento, deverão possuir recurso de contabilização de impressos no próprio sistema embarcado do equipamento, independentemente do software de gestão e bilhetagem.
- 4.44. Todos os equipamentos multifuncionais, com capacidade de digitalização devem acompanhar aplicativo ou função OCR (Optical Character Recognition), embarcada no equipamento ou em servidor de rede, capaz de reconhecer o idioma português brasileiro, devidamente licenciado, obtendo como resultado da digitalização arquivo PDF/A pesquisável.
- 4.45. A digitalização pode ser realizada por meio de recurso nativo ou embarcado no equipamento, sendo que em ambos os casos, a licença de uso ou versão OEM (Fabricante Original do Equipamento) deverá ser fornecida pela CONTRATADA sem custos para a CONTRATANTE. O arquivo PDF/A pesquisável deve ser automaticamente disponibilizado digitalmente como resultado da digitalização, não sendo necessário nenhum outro passo ou intervenção para o resultado final.
- 4.46. Deverá ser possível configurar os parâmetros de digitalização a fim de aumentar e/ou diminuir a qualidade ou tamanho do arquivo final.
- 4.47. Todos os equipamentos multifuncionais deverão ter capacidade de processamento e memória suficientes para operar com todas as capacidades e funções solicitadas neste edital, inclusive com mais de uma capacidade ou função simultaneamente (impressão, cópia, digitalização e OCR).
- 4.48. Todos os equipamentos multifuncionais deverão possuir compatibilidade com estações de trabalho que operem com os sistemas operacionais Windows 7, Windows 8.1, Windows 10, Windows 11 e demais versões mais atualizadas, MAC OS e distribuições Linux.
- 4.49. Todos os equipamentos multifuncionais deverão digitalizar documentos frente e verso automaticamente, sem a intervenção do usuário (sem a necessidade de virar as folhas).

Requisitos de Projeto e de Implementação

- 4.50. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir:
 - 4.50.1. Deverão ser mantidos externos às instalações físicas da CONTRATANTE, durante toda a vigência contratual, 1(um) servidor de bilhetagem e 1(um) servidor de backup, que deverá ser uma imagem ou espelho do servidor principal, capaz de assumir toda a operação de bilhetagem em caso de falha no principal, garantindo a redundância e, portanto, a continuidade do serviço.
 - 4.50.2. O licenciamento do sistema operacional e demais softwares necessários ao funcionamento dos servidores de bilhetagem é de responsabilidade da CONTRATADA.

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

- 4.50.3. A CONTRATADA deverá fornecer acesso a software via web, disponível 7 dias por semana, 24 horas por dia, que permita a consulta e geração de relatórios de consumo de impressões por impressora, visando a máxima transparência quanto a utilização dos recursos de impressão.
- 4.50.4. O software via web, supracitado, deverá permitir ainda a geração de relatórios que, além de fornecer informações gerenciais sobre o parque de impressão e a respeito das quantidades, data/horário, valores e nomes dos documentos impressos, também possua a capacidade de filtrar as informações: por equipamento; por tipo de impressão (monocromática, policromática) ; por modo de impressão (econômico, normal).
- 4.50.5. O software de bilhetagem deve fornecer histórico de utilização dos consumíveis com vida útil real por equipamento.
- 4.50.6. O software de bilhetagem deve monitorar automaticamente o suprimento (papel e tonner) das impressoras, gerando alertas de suprimento baixo antes de seu término.
- 4.50.7. O software de bilhetagem deve capturar contadores das impressoras de forma automática.
- 4.50.8. Os valores referentes à cobrança do software de bilhetagem devem estar embutidos dentro dos valores da página impressa.

Requisitos de Implantação

- 4.51. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:
 - 4.51.1. A CONTRATADA deverá respeitar a infraestrutura de rede local de dados da CONTRATANTE, não podendo impor-lhe alterações físicas ou lógicas, quaisquer que sejam as razões, quando da implementação da solução contratada.
 - 4.51.2. Os equipamentos devem estar funcionando em no máximo 20 (vinte) dias a partir da assinatura do contrato, com a descrição detalhada de equipamentos e modelo.
 - 4.51.3. Todos os equipamentos de impressão a serem alocados na prestação dos serviços deverão ser novos, de primeiro uso, e estar em linha de produção pelo fabricante. O CONTRATANTE reserva-se ao direito de consultar diretamente o fabricante a fim de atestar as informações prestadas pela CONTRATADA acerca das características técnicas e comerciais dos equipamentos. Não será admitida a entrega de equipamentos divergentes da proposta comercial;
 - 4.51.4. Os equipamentos deverão ser distribuídos e instalados de acordo com o projeto de implantação a ser fornecido pela STI da UFPB. Os custos logísticos de transporte e distribuição dos equipamentos deverão ser integralmente cobertos pela CONTRATADA, inclusive eventuais seguros e outros custos relacionados;

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

- 4.51.5. Caso sejam necessários transformadores e/ou estabilizadores de energia para garantia do correto funcionamento dos equipamentos a serem instalados, eles deverão ser fornecidos pela CONTRATADA. Esses acessórios deverão ser novos, de primeiro uso e sem custo adicional para a CONTRATANTE;
- 4.51.6. A CONTRATADA deverá instalar, mediante supervisão da equipe técnica do CCHSA, os aplicativos que proverão os serviços de impressão e os sistemas de bilhetagem e gestão, nas unidades requisitantes dos serviços;
- 4.51.7. A CONTRATADA deverá realizar seus próprios testes para concluir de maneira correta a instalação dos equipamentos, drivers e software nas unidades do CCHSA.

Requisitos de Garantia e Manutenção

- 4.52. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

Requisitos de Experiência Profissional

- 4.53. Os serviços de assistência técnica, suporte e garantia deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços;
- 4.54. A CONTRATADA é responsável pelos profissionais que atuarão na instalação dos equipamentos e manutenção, bem como por sua capacitação/especialização, assumindo assim toda responsabilidade pelos trabalhos realizados por sua equipe técnica.
- 4.55. A CONTRATADA deverá comprovar qualificação técnica por meio da apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando a aptidão para o fornecimento do serviço em características, quantidades e prazos compatíveis com a solução a ser contratada.

Requisitos de Formação da Equipe

- 4.56. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos a seguir:
- 4.57. A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais adequados e idôneos, com expertise, experiência, competências e conhecimentos técnicos variados que atendam às necessidades da execução do objeto contratado;
- 4.58. Estes técnicos deverão estar capacitados e aptos para a prestação dos serviços, atendimento e controle de chamados recebidos.

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

Requisitos de Metodologia de Trabalho

- 4.59. A CONTRATADA deverá assegurar, durante a vigência do CONTRATO, assistência técnica on- site preventiva e corretiva total dos equipamentos e da solução de gerenciamento.
- 4.60. Os serviços técnicos incluem todas as ações, sejam de manutenção, reposição de peças, instalação e configuração. Ressalta-se também o dever de monitoramento e ação proativa de problemas como: atolamento ou falta de papéis, detectar falta de conectividade da impressora à rede, servidor de bilhetagem ou de impressão, solucionar códigos de erros, substituição proativa de toner.
- 4.61. É da competência da CONTRATADA o remanejamento e alteração da localização de equipamentos, ou outras necessárias, com vistas a garantir o correto funcionamento e necessidades da CONTRATANTE.
- 4.62. A reposição de peças que possuem desgaste natural (pelo quantitativo de páginas impressas) deverá ser realizada dentro da vida útil recomendada pelo fabricante de forma proativa, não sendo aceitável aguardar que o equipamento apresente defeitos para posterior substituição.
- 4.63. A CONTRATADA deverá manter os equipamentos e software em pleno funcionamento, conservação e higiene durante a vigência do contrato, de modo a assegurar a correta execução dos serviços ora contratados.
- 4.64. A CONTRATADA será responsável pelo atendimento de campo, diretamente nos locais de uso, quando necessário, a fim de manter os níveis de serviço contratados e prevenir falhas.
- 4.65. As solicitações de serviço serão atendidas mediante registro em sistema informatizado de help desk. O referido sistema terá interface na plataforma web e será provido e mantido pela CONTRATANTE, que providenciará o acesso aos funcionários da empresa CONTRATADA e os treinará para utilização do mesmo.
- 4.66. Os registros executados pelos técnicos da CONTRATADA no sistema deverão compulsoriamente observar os atributos de detalhamento, precisão, expressão da verdade e boas práticas de atualização.
- 4.67. Cada solicitação de serviço terá identificação única, a qual servirá de referência para acompanhamento pelo CCHSA.
- 4.68. As solicitações escaladas para a CONTRATADA, por meio de fila exclusiva, deverão ser resolvidas, dentro dos prazos estabelecidos, com base nas informações disponíveis nas diversas fontes (ex: registros de chamados, base de conhecimento, normas, manuais, Internet), inclusive contatos com os usuários internos, caso necessário.
- 4.69. A prorrogação do tempo de duração de um atendimento somente será possível mediante apresentação, pela CONTRATADA, das justificativas plausíveis, devidamente aceitas pela CONTRATANTE.
- 4.70. Solicitações poderão ser canceladas apenas nas hipóteses previstas pela CONTRATANTE e comunicadas à CONTRATADA.
- 4.71. O horário de prestação dos serviços será de segunda a sexta-feira, das 8:00 às 19:00 horas. Podendo ser estendido, sazonalmente até às 20 h, a critério da CONTRATANTE.

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

- 4.72. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:
- 4.73. Todos os componentes de hardware e software envolvidos na operação deverão estar no período em que recebem correções de segurança por parte do fabricante, durante toda a duração do contrato. Equipamentos que tiverem o suporte descontinuado pelo fabricante ao longo da vigência da contratação deverão ser substituídos por outros que estejam sendo mantidos. É obrigação da CONTRATADA aplicar todas as atualizações recomendadas pelos fabricantes, para os componentes envolvidos na operação, tão logo estejam disponíveis.
- 4.74. Em caso de ocorrência de comprometimento do equipamento (incidente de segurança da informação), a CONTRATADA deverá devolver o mesmo às configurações originais de fábrica e aplicar todas as atualizações de segurança e mecanismos necessários para a extinção da vulnerabilidade. Os demais equipamentos que estiverem com a mesma vulnerabilidade também deverão ser corrigidos.
- 4.75. A CONTRATANTE deverá criar uma rede isolada para as impressoras, as quais devem receber endereços IP (versão 4 e/ou 6) privados e/ou não roteáveis para fora da instituição, de forma que não sejam acessíveis por terceiros.
- 4.76. A CONTRATADA deverá utilizar senhas fortes, e diferentes do padrão de fábrica, em todos os equipamentos.
- 4.77. Todos os serviços desnecessários e/ou não utilizados devem ser desabilitados nas impressoras, servidor de bilhetagem e quaisquer outros equipamentos envolvidos.
- 4.78. O acesso aos componentes de hardware e software instalados nas dependências físicas e virtuais da CONTRATANTE deverá ser restrito pelo uso de rede virtual privada (VPN), de forma que nada fique exposto diretamente para a Internet.
- 4.79. A CONTRATADA deverá providenciar a implementação e manutenção de controles criptográficos para armazenamento, tráfego e tratamento de quaisquer informações relacionadas ao uso do serviço de impressão, utilizando padrões e algoritmos criptográficos considerados seguros.
- 4.80. A CONTRATADA deverá implementar rigorosos controles de acessos, físicos e/ou lógicos, aos elementos de hardware e software envolvidos na prestação dos serviços.
- 4.81. A CONTRATADA deverá implementar controles necessários para o registro de eventos e incidentes de segurança da informação e privacidade.
- 4.82. A CONTRATADA deverá implementar e manter controles específicos para registro de eventos e rastreabilidade de forma a manter trilha de auditoria de segurança da informação e privacidade.
- 4.83. A CONTRATADA deverá implementar medidas de salvaguarda para os logs relativos à prestação dos serviços.
- 4.84. A CONTRATADA deverá implementar procedimentos e controles adequados para compartilhamento, uso e proteção da informação e os casos de compartilhamento de informações com terceiros (quando tal compartilhamento for explicitamente permitido pela CONTRATANTE).

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

4.85. A CONTRATADA deverá providenciar a execução periódica de análise de vulnerabilidades nos componentes de hardware e softwares envolvidos na prestação dos serviços.

4.86. A CONTRATADA deverá implementar diretrizes para o desenvolvimento (quando aplicável) e obtenção de software seguro.

Vistoria

4.87. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

Outros Requisitos Aplicáveis

4.88. Não há outros requisitos que se aplicam a presente contratação.

Sustentabilidade

4.89. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.90. A logística reversa é de responsabilidade da contratada, devendo ela obedecer a todas as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive de restos de toner, cartuchos e embalagens dos produtos utilizados. Dentre as normas da legislação obrigatória a ser seguida, destacam-se: o Decreto nº 10.936, de 12 de janeiro de 2022, a IN/SLTI/MP nº 1, de 19 de janeiro de 2010, e o Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012.

4.91. A empresa contratada deverá fornecer o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos ou Declaração de Sustentabilidade Ambiental, comprovando a correta destinação dos cartuchos/toners usados e o pleno atendimento à legislação anteriormente citada.

4.92. A empresa contratada deve apresentar semestralmente (no máximo), declaração confirmando o recebimento dos cartuchos e toners já utilizados e respectivas embalagens dos equipamentos, para fins de reaproveitamento no ciclo produtivo das próprias empresas, em outros ciclos – como cooperativas de reciclagem ou outra destinação final ambientalmente adequada. A periodicidade desse recolhimento deverá ser acordada com o órgão contratante, de forma a não deixar acumular os materiais utilizados sem serventia nas dependências das instituições públicas.”

Subcontratação

4.93. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da Contratação

4.94. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar e abaixo justificadas.

a) O contrato envolverá serviços sem dedicação exclusiva de mão de obra;

b) A operação do contrato dar-se-á, sumariamente, após a instalação das 14 (catorze) máquinas multifuncionais. O dispêndio da contratada será relevante nos primeiros momentos do contrato, em função da disponibilização dos equipamentos no ambiente da contratante. Estando disponíveis os equipamentos na repartição e em pleno funcionamento, o risco da contratante é reduzido.

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

Informações relevantes para o [dimensionamento E/OU apresentação] da proposta

4.95. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

4.95.1. A solução proposta será composta por dois modelos de impressoras (Tipo I e Tipo II) que foram definidos de acordo com o volume de impressão dos diversos setores administrativos do CCHSA, tendo com base para o cálculo a PORTARIA SGD/MGI Nº 370, DE 8 DE MARÇO DE 2023.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

5.1.1. nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

5.1.3. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.1.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

5.2. São obrigações do CONTRATADO

5.2.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

5.2.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

- 5.2.3. reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 5.2.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 5.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 5.2.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 5.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- 5.2.8. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- 5.2.9. fazer a transição contratual, quando for o caso;
- 5.2.10. executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).
- 5.2.11. não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da contratante;
- 5.2.12. não fazer uso das informações prestadas pela contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;
- 5.2.13. manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento do objeto contratado durante toda a execução do contrato;
- 5.2.14. prestar todos os esclarecimentos técnicos que lhe forem solicitados, relacionados com as características e funcionamento do objeto;
- 5.2.15. comunicar a CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos necessários;
- 5.2.16. fornecer manuais de operação e demais documentações relacionadas ao objeto;
- 5.2.17. arcar com todos os encargos diretos e indiretos que incidirem sobre o fornecimento, instalação, manutenção, garantia técnica integral, suporte e treinamentos em face dos serviços contratados, inclusive sob eventuais substituições e reposições;

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

- 5.2.18. fornecer, em caso de substituição de equipamentos, peças, componentes e outros materiais necessários, sempre novos ou equivalente, homologados pelo fabricante do equipamento e com características iguais ou superiores ao item substituído, devendo sempre passar pela avaliação da equipe técnica da contratante;
- 5.2.19. responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados;
- 5.2.20. Responsabilizar-se pela devida identificação (crachá), uniformização e credenciamento de seus funcionários junto à CONTRATANTE, bem como pelo fornecimento de eventuais equipamentos necessários;
- 5.2.21. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, os serviços objeto deste contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes dos materiais empregados ou da execução das atividades; Abster-se de transferir sua responsabilidade para outras entidades, sejam fabricantes, representantes ou quaisquer outros;
- 5.2.22. Fornecer os relatórios de contabilização do serviço de bilhetagem aos fiscais do contrato;
- 5.2.23. são de responsabilidade da contratada todos os itens que contemplam a prestação dos serviços: fornecimento e disponibilidade dos equipamentos, software de gerenciamento de ativos e bilhetagem das páginas, assistência técnica de manutenção preventiva (incluindo limpeza periódica) e corretiva, treinamento de usuários, reposição de peças e insumos/consumíveis, instalação e configuração dos equipamentos nos desktops dos usuários;
- 5.2.24. caso o equipamento não possua detecção automática ou seletor de voltagem, a CONTRATADA deverá fornecê-lo de acordo com a voltagem especificada pelo CONTRATANTE conforme característica do local de instalação ou acompanhados de transformadores.
- 5.2.25. caso sejam necessários transformadores e/ou estabilizadores para garantia do correto funcionamento dos equipamentos, os mesmos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA sem custo adicional para o CONTRATANTE, conforme especificado nos requisitos gerais da contratação. O CONTRATANTE não se responsabilizará por danos aos equipamentos ocasionados por erros relacionados ao fornecimento/configuração incorreta de voltagem elétrica;
- 5.2.26. caso a CONTRATADA tenha dificuldade para repor peças e consumíveis dos equipamentos a serem alocados na prestação dos serviços em razão, dentre outros motivos, da descontinuidade de sua fabricação ou venda, ficará a seu critério substituir o equipamento em uso por outro de configuração compatível – mantidos os requisitos mínimos da categoria;

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

5.2.27. a CONTRATADA deverá prover sistema de OCR (Optical Character Recognition) em língua portuguesa, totalmente licenciado para utilização dos usuários do DEPSEC. Esta funcionalidade deverá permitir a criação de arquivos com a extensão PDF pesquisável em modo texto com OCR e pode estar embarcado no equipamento ou em servidor de rede;

5.2.28. Apoiar a manutenção no servidor de impressão, filas de impressão e prover a sustentação dos softwares de monitoramento e bilhetagem.

5.3. São obrigações do órgão gerenciador do registro de preços:

5.3.1.efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;

5.3.2.conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;

5.3.3.definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:

5.3.4.as formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, e- mail, ou sistema informatizado, quando disponível; e

5.3.5.definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável;

5.1.1. definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:

5.1.1.1. a definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC;

5.1.1.2. as regras para gerenciamento da fila de fornecimento da solução de TIC aos órgãos participantes e não participantes, contendo prazos e formas de negociação e redistribuição da demanda, quando esta ultrapassar a produtividade definida ou a capacidade mínima de fornecimento e for requerida pelo contratado; e

5.1.1.3. as regras para a substituição da solução registrada na Ata de Registro de Preços, garantida a verificação de Amostra do Objeto, observado o disposto no inciso III, alínea "c", item 2 do art. 17 da Instrução Normativa SGS/ME nº 94, de 2022, em função de fatores supervenientes que tornem necessária e imperativa a substituição da solução tecnológica.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Início da execução do objeto: 20 dias da assinatura do contrato;

6.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

- 6.1.3. Reunião inicial entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, representada pela equipe técnica do CCHSA, para discutir as questões técnicas, operacionais e administrativas da implantação;
- 6.1.4. Entrega, instalação, configuração, identificação e teste dos equipamentos, além da implantação dos softwares de gerenciamento e contabilização por parte da CONTRATADA nos locais apontados pela CONTRATANTE na(s) Ordem(ns) de Serviço (O.S.'s) no prazo de até 20 dias corridos;
- 6.1.5. Capacitação para uso geral dos equipamentos, destinada aos usuários dos mesmos e treinamento técnico destinado à equipe de fiscais técnicos do contrato para operação do software de monitoramento e bilhetagem;
- 6.1.6. Monitoramento remoto dos equipamentos para fins da contabilização do volume de impressões e da reposição de suprimentos e, nos locais onde isso não for possível, coleta mensal por parte da CONTRATADA, através de funcionário(s) próprio(s) acompanhados do(s) Fiscal(is) Setorial(is) do contrato na UFPB, das leituras dos contadores de impressões, bem como verificação dos níveis dos suprimentos;
- 6.1.7. Realização de toda a logística de reposição de suprimentos, observando-se os prazos estabelecidos, incluindo nos procedimentos a identificação dos suprimentos enviados com o nome da Unidade e o serial do equipamento aos quais se destinam e, no caso dos equipamentos não monitorados remotamente, o atendimento às solicitações por meio dos canais de atendimento (preferencialmente interface web), devendo as mesmas serem respondidas com os números do pedido, da nota fiscal e do código de rastreamento (para os envios efetuados por transportadoras ou pelos Correios);
- 6.1.8. Atendimento aos chamados abertos pelos canais de atendimento para manutenção corretiva dos equipamentos, com as devidas providências quanto à troca de peças desgastadas ou defeituosas e/ou, conforme os casos, substituição temporária ou definitiva dos mesmos respeitando os prazos estabelecidos;
- 6.1.9. Retirada dos suprimentos vazios ou peças, já utilizados ou defeituosos das dependências da CONTRATANTE;
- 6.1.10. Mudança da localização dos equipamentos sempre que solicitado pela CONTRATANTE, mediante os canais de atendimento da CONTRATADA, sendo a CONTRATADA responsável pela desinstalação, pelo deslocamento do equipamento do seu local de origem para o seu novo destino e pela sua reinstalação;
- 6.1.11. Contabilização das impressões pelo sistema de bilhetagem da CONTRATADA de forma categorizada de acordo com a cor da impressão (monocromática e/ou policromática), o modelo, o serial e a localização do equipamento;
- 6.1.12. Envio de nota(s) fiscal(is)/fatura(s) acompanhada de detalhamento da cobrança e das certidões de regularidade fiscal para fins da formalização dos processos de pagamento.

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

Cronograma de realização dos serviços:

IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO			
ITEM	Atividade ou serviço	Métrica	Quantidade
1	Reunião entre contratada e contratante	Dias úteis contados a partir da assinatura do contrato	5
2	Levantamento das características dos locais onde serão instalados os equipamentos, da demanda de impressão, da quantidade de usuário e todas as outras informações necessárias para a implantação da solução.	Dias úteis contados a partir da Ordem de Serviço	5
3	Instalação, testes e implantação da solução de impressão completa.	Dias úteis contados a partir da finalização do item acima	15

TREINAMENTO			
ITEM	Atividade ou serviço	Prazo	Quantidade
1	Treinamento para utilização do sistema de gestão e contabilização de impressão.	Início ao término da implantação da solução de impressão	Lista de servidores indicados pelo fiscal do contrato
2	Treinamento para realizar a operação correta dos equipamentos e prestar suporte básico à solução.	Início ao término do treinamento acima	Lista de servidores indicados pelo fiscal do contrato
3	Treinamento para operação correta e suporte básico dos equipamentos implantados com marca ou modelo diferentes dos já existentes.	Início ao término da implantação dos equipamentos	Lista de servidores indicados pelo fiscal do contrato

MANUTENÇÃO PREVENTIVA			
ITEM	Atividade ou serviço	Métrica	Quantidade
1	Solicitação de esclarecimento de dúvidas.	Dias úteis	3
2	Manutenção preventiva dos equipamentos de impressão / cópia / digitalização / fax, a fim de evitar problemas. Estão incluídas aqui tarefas como limpeza externa, limpeza interna, limpeza do caminho do papel, do rolo de coleta, da área do cartucho etc.	Frequência	Sempre que forem fornecidos suprimentos para atender a franquia mensal
3	Fornecimento dos materiais de consumo, como cartucho de toner, cilindro, tinta, para atender a franquia mensal.	Frequência	Antes do término dos suprimentos
4	Fornecimento dos materiais de consumo, como cartucho de toner, cilindro, tinta, através de solicitação da CONTRATANTE, por motivo de	Dias úteis	3

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

	término antes do próximo fornecimento.		
5	Logística reversa de recolhimento dos materiais de consumo, como cartucho de toner, cilindro, tinta, embalagens dos equipamentos.	Frequência	Toda vez que forem fornecidos mais materiais de consumo e/ou realizada uma visita técnica

MANUTENÇÃO CORRETIVA			
ITEM	Atividade ou serviço	Métrica	Quantidade
1	Mudança de local e reinstalação de equipamentos	Dias úteis, após a abertura do chamado	5
2	Manutenção corretiva	Dias úteis, após a abertura do chamado	3
3	Substituição do equipamento com defeito, por outro equivalente, enquanto aguarda manutenção corretiva.	Dias úteis, contados após o item anterior	5
4	Substituição, a pedido da CONTRATANTE, de equipamento sem capacidade plena de funcionamento por outro equivalente em perfeito estado de funcionamento. O pedido poderá ser feito se o equipamento precisar de mais de três manutenções corretivas, em um intervalo de 60 dias.	Dias úteis, após a abertura do chamado	5
5	Restabelecimento do perfeito funcionamento do sistema de impressão e software de gerenciamento da solução em caso de falha.	Dias úteis, após a abertura do chamado	2

RELATÓRIOS			
ITEM	Atividade ou serviço	Métrica	Quantidade
1	Emissão de relatórios de quantidade de impressão / cópias / digitalizados, globalmente, por equipamento, por usuário, entre outros.	Dias úteis, após a abertura do chamado	3
2	Emissão de relatório de consumo de suprimento	Dias úteis, após a abertura do chamado	3
3	Emissão de relatórios sobre manutenções realizadas, com informações de data, equipamento, tipo de manutenção, peças trocadas, tempo de atendimento ao chamado, tempo de resolução do problema etc.	Dias úteis, após a abertura do chamado	3
4	Emissão de relatórios diversos, com quaisquer outras informações requisitadas pela Contratante, relacionadas com o serviço prestado	Dias úteis, após a abertura do chamado	8
5	Envio de nota(s) fiscal(is)/fatura(s)	Dias úteis após o recebimento de todos os relatórios de bilhetagem.	10

Local e horário da prestação dos serviços

6.2. Os serviços serão prestados no seguinte endereço:

CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, SOCIAIS E AGRÁRIAS - CCHSA CAMPUS III DA UFPB - Rua João Pessoa, S/N ,Bananeiras, PB. CEP: 58220-000.

6.3. Os serviços serão prestados no seguinte horário:

DIAS ÚTEIS	
Horário Inicial	08:00
Horário Final	17:00
Intervalo Inicial	12:00
Intervalo Final	13:00

Materiais a serem disponibilizados

6.4. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades estabelecidas no estudo técnico preliminar.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

6.5. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

6.5.1. Fornecimento, em regime de comodato, de impressoras multifuncionais, por período de 5(cinco) anos, prorrogável por até 10 anos, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração.

6.5.2. Os equipamentos a serem fornecidos deverão ser novos, e estar em condições regulares e satisfatórias de funcionamento e atender integralmente às exigências contidas no Estudo Técnico Preliminar.

6.5.3. A empresa contratada deverá fornecer todos os equipamentos de impressão, cópias e digitalização, insumos, acessórios e softwares associados, contemplando, inclusive, instalação nas dependências do CCHSA – Campus III da UFPB.

6.5.4. Deverá haver prestação de suporte técnico quando necessário.

6.2.5. Deverá haver prestação de assistência técnica on-site.

6.5.5. Deverá haver fornecimento de software para gerenciamento e monitoramento online do ambiente.

6.5.6. Deverá haver fornecimento de mecanismo de registro e acompanhamento dos chamados técnicos para gestão e monitoramento das ocorrências relativas aos serviços de impressões, digitalizações e reproduções.

6.5.7. Deverá haver gestão de páginas impressas e reproduzidas, com a disponibilização de sistema de informação, possibilitando contabilização e bilhetagem.

6.5.8. Deverá haver relatórios gerenciais de impressão e reprodução por equipamento.

6.5.9. Todos os recursos necessários ao funcionamento da solução, software e banco de dados,deverão ser entregues com as respectivas licenças e suporte ao funcionamento da solução, sem ônus para o CCHSA, podendo a CONTRATANTE fornecer máquina virtual para instalação da solução.

6.5.10. Permissão do acesso ao sistema de gestão para usuários habilitados.

6.5.11. Permissão da emissão de relatório de gestão de franquias.

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

6.5.12. Para garantir a continuidade do serviço a contratada deve sempre manter, na unidade contratante, uma quantidade de suprimentos (toners) suficiente para atender a demanda de impressão e cópia de documentos de pelo menos 30 (trinta) dias, correspondente à franquia mensal.

6.5.13. A CONTRATADA também deverá manter, na unidade contratante, uma quantidade de suprimentos sobressalente de no mínimo 10% da franquia mensal contratada voltada para possíveis IMPRESSÕES EXCEDENTES.

6.5.14. Haverá compensação semestral da franquia, nos termos da Portaria SGD/MGI nº 370, de 8 de março de 2023, observando os cinco cenários possíveis conforme previsto neste termo de referência.

6.5.15. Somente haverá compensação na fatura do último mês de cada semestre contratual se tiver havido pagamento de excedente de páginas impressas além da franquia mensal durante o respectivo período.

6.5.16. A cada mês, para fins de FATURAMENTO MENSAL, deve haver a apuração do saldo. Se o saldo do mês for negativo (ou seja, de CRÉDITOS), deverá ser pago o valor da FRANQUIA MENSAL. Caso o saldo seja positivo (ou seja, de EXCEDENTE), o órgão deve pagar a FRANQUIA MENSAL acrescida do valor EXCEDENTE gerado no respectivo mês.

Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)

6.6. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

Formas de transferência de conhecimento

6.7. Conforme item 4 deste documento.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.8. Conforme item 4 deste documento.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.9. O volume de serviços demandados se encontra especificado no Estudo Técnico Preliminar.

Mecanismos formais de comunicação

6.10. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

6.10.1. Ordem de Serviço;

6.10.2. Ata de Reunião;

6.10.3. Ofício;

6.10.4. Sistema de abertura de chamados;

6.10.5. E-mails e Cartas;

Formas de Pagamento

6.11. Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.12. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

6.13. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

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

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

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

Preposto

7.6. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

7.7. A Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período.

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

7.8. Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade

Reunião Inicial

7.9. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.10. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 05 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.10.1. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.10.2. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

7.10.3. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.10.4. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.10.5. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

7.10.6. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

Fiscalização

7.11. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput) , nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

Fiscalização Técnica

7.12. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

- 7.12.1. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º](#), e [Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II](#));
- 7.12.2. Identificada qualquer inexactidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);
- 7.12.3. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).
- 7.12.4. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).
- 7.12.5. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

Fiscalização Administrativa

- 7.13. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).
 - 7.13.1. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).
- 7.14. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:
 - 7.14.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).
 - 7.14.2. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

- 7.14.3. O fiscal técnico do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);
- 7.14.4. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);
- 7.14.5. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).
- 7.14.6. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).
- 7.14.7. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).
- 7.14.8. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).
- 7.14.9. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).
- 7.14.10. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

Gestor do Contrato

- 7.15. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).
- 7.16. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).
- 7.17. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).
- 7.18. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).
- 7.19. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).
- 7.20. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).
- 7.21. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

- 8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo I.

IAE – INDICADOR DE ATRASO DE ENTREGA DE OS	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso na entrega dos produtos e serviços constantes na Ordem de Serviço.
Meta a cumprir	IAE <= 0 A meta definida visa garantir a entrega dos equipamentos constantes nas Ordens de Serviço dentro do prazo previsto.
Instrumento de medição	Controle próprio da CONTRATANTE mediante o confronto entre os comprovantes de envio das OS's e os Termos de Recebimento Provisório e Definitivo emitidos.

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

Forma de acompanhamento	A avaliação se dará mediante a subtração da data de entrega dos produtos da OS (desde que o fiscal técnico reconheça aquela data, com registro em Termo de Recebimento Provisório) pela data de início da execução da OS, devendo o resultado do cálculo ser menor ou igual ao prazo constante na OS, conforme estipulado no Termo de Referência.
Periodicidade	Mensalmente, para cada Ordem de Serviço encerrada e com Termo de Recebimento Definitivo.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p align="center"><u>IAE = TEX - TEST</u></p> <p>Onde: IAE – Indicador de Atraso de Entrega da OS; TEX – Tempo de Execução – corresponde ao período de execução da OS, da sua data de início até a data de entrega dos produtos da OS. A data de início será aquela constante na OS; caso não esteja explícita, será o primeiro dia útil após a emissão da OS. A data de entrega dos equipamentos constantes nas OS's deverá ser aquela reconhecida pelos Fiscais Setoriais, conforme critérios constantes no Termo de Referência. Para os casos em que os Fiscais rejeitam a entrega, o prazo de execução da OS continua a correr, findando-se apenas quanto a CONTRATADA entrega os produtos da OS e haja aceitação por parte do fiscal técnico. TEST – Tempo Estimado para a execução da OS – constante na OS, conforme estipulado no Termo de Referência.</p>
Observações	<p>Obs. 1: Serão utilizados dias corridos na medição.</p> <p>Obs. 2: Não se aplicará este indicador para as OS com execução interrompida ou cancelada por solicitação da Contratante.</p>
Início de Vigência	A partir da emissão da OS.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador IAE:</p> <p>0 – Pagamento integral da nota fiscal/fatura do mês; De 0,01 a 0,40 – Glosa de 5% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês; De 0,41 a 0,70 – Glosa de 10% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês; De 0,71 a 1,00 – Glosa de 15% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês; Acima de 1 – Será aplicada Glosa de 20% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês e multa de 1% sobre o valor do Contrato.</p>

IAAC – INDICADOR DE ATRASO NO ATENDIMENTO AOS CHAMADOS	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso no atendimento aos chamados para as diversas ocorrências registradas nos canais disponibilizados pela CONTRATADA.
Meta a cumprir	<p>IAAC <= 0</p> <p>A meta definida visa garantir que as ocorrências registradas nos canais disponibilizados pela CONTRATADA sejam resolvidas dentro dos prazos previstos.</p>
Instrumento de medição	Controle próprio da CONTRATANTE mediante o confronto entre os registros dos chamados abertos pelos Fiscais Técnicos e Setoriais, pela Gestão de Contratos e/ou pelos usuários e os comprovantes

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

	de finalização dos mesmos com a resolução das ocorrências.
Forma de acompanhamento	A avaliação se dará mediante a subtração da data de finalização do chamado (desde que o responsável pela sua abertura reconheça aquela data como a que em houve de fato a resolução da ocorrência) pela data de abertura do chamado, devendo o resultado do cálculo ser menor ou igual ao prazo estabelecido no Termo de Referência.
Periodicidade	Mensalmente, para cada chamado encerrado.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$IAAC = \frac{TRES - TEST}{TEST}$ <p>Onde: IAE – Indicador de Atraso no Atendimento aos Chamados; TRES – Tempo de Resolução – corresponde ao período de duração do atendimento ao chamado, da sua data de abertura até a efetiva resolução da ocorrência. A data de finalização do chamado deverá ser aquela reconhecida pelo autor do mesmo como a data na qual a ocorrência que o gerou foi resolvida. Para os casos em que o problema relatado volte a ocorrer até o dia seguinte à finalização do chamado o seu prazo de execução continuará a correr, findando-se apenas quando a CONTRATADA efetivamente solucionar a ocorrência, o que deve ser devidamente confirmado pelo autor do chamado. TEST – Tempo Estimado para o atendimento da ocorrência – conforme estipulado no Termo de Referência.</p>
Observações	<p>Obs. 1: Serão utilizados dias e horas úteis na medição, conforme o caso.</p> <p>Obs. 2: Não se aplicará este indicador para os chamados com execução interrompida ou cancelada por solicitação da CONTRATANTE.</p>
Início de Vigência	A partir da emissão da abertura do chamado.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador IAAC:</p> <p>De 0 a 0,10 – Pagamento integral da nota fiscal/fatura do mês; De 0,11 a 0,20 – Glosa de 2% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês; De 0,21 a 0,30 – Glosa de 5% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês; De 0,31 a 0,50 – Glosa de 10% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês; De 0,51 a 1,00 – Glosa de 15% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês;</p> <p>Acima de 1 – Será aplicada Glosa de 20% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês e multa de 1% sobre o valor do Contrato.</p>

ISTS – INDICADOR DE SUBSTITUIÇÃO TEMPESTIVA DE SUPRIMENTOS			
Tópico	Descrição		
Finalidade	Medir a proporção dos suprimentos para os equipamentos com monitoramento/bilhetagem ativos entregues num prazo que não comprometeu a realização de impressões e cópias por parte da CONTRATANTE.		
Meta a cumprir	<table border="1"> <tr> <td>ISTS > = 0,99</td> <td>A meta definida visa garantir que os equipamentos não fiquem fora de operação por falta de suprimentos.</td> </tr> </table>	ISTS > = 0,99	A meta definida visa garantir que os equipamentos não fiquem fora de operação por falta de suprimentos.
ISTS > = 0,99	A meta definida visa garantir que os equipamentos não fiquem fora de operação por falta de suprimentos.		
Instrumento de medição	Controle próprio da CONTRATANTE mediante o confronto entre os dados do sistema de monitoramento/bilhetagem/relatório de estatísticas do equipamento e os registros das chegadas dos suprimentos		

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

Forma de acompanhamento	A avaliação se dará mediante a subtração da data de chegadas dos suprimentos, conforme atestado pela Divisão de Protocolo e Expedição (DPEX/ACE/UFPB) e/ou pelos Fiscais Setoriais pela data de registro de que o suprimento em utilização no equipamento chegou ao fim de sua vida útil, devendo o resultado do cálculo ser menor ou igual ao prazo estabelecido no Termo de Referência.
Periodicidade	Mensalmente.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p align="center">ISTS = $\frac{TESP}{TES}$</p> <p>Onde: ISTS – Indicador de Atraso na Substituição de Suprimentos; TESP – Total de Envios de Suprimento no Prazo – corresponde ao número total de suprimentos enviados sem que os equipamentos tenham ficado fora de operação à espera dos mesmos. A data em que o equipamento ficou sem suprimento será dada pela data do relatório de estatísticas do equipamento, ou de algum outro registro extraído do mesmo, que aponte o fim da vida útil do suprimento. Já a data de chegada do novo suprimento será dada pelo registro da mesma por parte da Divisão de Protocolo e Expedição (DPEX/ACE/UFPB) ou por comprovante de entrega no local de destino, apresentado pela CONTRATADA, em que conste a assinatura do Fiscal Setorial pertinente. Para os casos em que o suprimento tenha sido enviado com referência errada ou com defeito o tempo da reposição continuará a correr, findando-se apenas quando a CONTRATADA efetivamente atender à demanda. TES – Total de Envios de Suprimentos.</p>
Observações	Não há
Início de Vigência	A partir do fim da vida útil do suprimento do equipamento
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador ISTS:</p> <p>De 0,99 a 1 – Pagamento integral da nota fiscal/fatura do mês; De 0,96 a 0,98 – Glosa de 2% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês; De 0,93 a 0,95 – Glosa de 5% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês; De 0,90 a 0,92 – Glosa de 10% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês; De 0,87 a 0,89 – Glosa de 15% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês; Abaixo de 0,87 – Será aplicada Glosa de 20% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês e multa de 1% sobre o valor do Contrato.</p>

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

8.2.1. não produzir os resultados acordados;

8.2.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou 8.1.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

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

8.4.1. Os serviços de impressão de páginas, objeto deste contrato, serão pagos

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

mensalmente compreendendo um período de mês "fechado", do primeiro ao último dia do mês de referência, cabendo os devidos ajustes no primeiro mês do contrato, caso o serviço não se inicie no primeiro dia do mês;

8.4.2. Os pagamentos serão realizados apenas após a validação da área gestora do contrato no Relatório de Serviços emitido pela empresa contratada, a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo e ateste da Nota Fiscal pela área gestora, atendidos os requisitos previstos neste Termo de Referência, Contrato e legislação aplicável.

Do recebimento

8.5. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 05 dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

8.5.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.6. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

8.7. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

8.8. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

8.9. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o 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, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

8.9.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

8.10. O Contratado fica obrigado 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 ou materiais empregados, 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 Recebimento Provisório.

8.11. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

8.12. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO
testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

- 8.13. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades
- 8.14. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
- 8.15. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:
- 8.15.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).
 - 8.15.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;
 - 8.15.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
 - 8.15.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
 - 8.15.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
- 8.16. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 8.17. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 8.18. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Procedimentos de Teste e Inspeção

- 8.19. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:
- 8.19.1. A CONTRATANTE irá realizar testes de avaliação do atendimento de cada um dos

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

requisitos técnicos exigidos para a solução, no que se refere aos equipamentos entregues e ao software de gerenciamento e bilhetagem. A equipe da CONTRATANTE irá avaliar os equipamentos, validando o atendimento dos requisitos técnicos dispostos.

8.19.2. Para a solução de bilhetagem, a CONTRATADA deverá enviar técnico responsável para demonstrar à equipe técnica do CCHSA o atendimento de cada uma das aplicações das mesmas e o seu efetivo funcionamento.

8.19.3. Os recursos humanos disponíveis para gerir essa contratação serão: Os Gestores do contrato, os(as) Fiscais Técnicos e os(as) Fiscais Setoriais.

Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

8.20. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme a tabela abaixo:

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não atender ao indicador de atraso de entrega de OS (IAE)	0 – Pagamento integral da nota fiscal/fatura do mês; De 0,01 a 0,40 – Glosa de 5% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês; De 0,41 a 0,70 – Glosa de 10% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês; De 0,71 a 1,00 – Glosa de 15% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês; Acima de 1 – Será aplicada Glosa de 20% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês e multa de 1% sobre o valor do Contrato.
2	Não atender ao indicador de substituição tempestiva de suprimentos (IAAC)	De 0 a 0,10 – Pagamento integral da nota fiscal/fatura do mês; De 0,11 a 0,20 – Glosa de 2% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês; De 0,21 a 0,30 – Glosa de 5% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês; De 0,31 a 0,50 – Glosa de 10% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês; De 0,51 a 1,00 – Glosa de 15% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês; Acima de 1 – Será aplicada Glosa de 20% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês e multa de 1% sobre o valor do Contrato.
3	Não atender indicador de substituição tempestiva de suprimentos (ISTS)	De 0,99 a 1 – Pagamento integral da nota fiscal/fatura do mês; De 0,96 a 0,98 – Glosa de 2% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês; De 0,93 a 0,95 – Glosa de 5% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês; De 0,90 a 0,92 – Glosa de 10% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês; De 0,87 a 0,89 – Glosa de 15% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês; Abaixo de 0,87 – Será aplicada Glosa de 20% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês e multa de 1% sobre o valor do Contrato.

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

4	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, 1% (um por cento) sobre o valor total do Contrato.
5	Quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.	A Contratada ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e, será descredenciada no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, e multa de 5% (cinco por cento) do valor da contratação.
6	Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto da contratação.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
7	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até de 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato.	Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do Contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral.
8	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por mais de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
9	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela Contratante, até o limite de 2 (dois) dias úteis. Após o limite de 2 (dois) dias úteis, aplicar-se-á multa de 2% (dois por cento) do valor total do Contrato.
10	Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco e dados, programas, relatórios, consultas, etc).
11	Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado na fase de levantamento de requisitos e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços.	Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021.
12	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

	confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas.	prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021.
13	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da contratante	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021.
14	Inexecução total da obrigação assumida	Multa Compensatória de até 10% (dez por cento) sobre o valor global do contrato.
15	Abandono total do serviço prestado por parte da CONTRATADA	Multa Compensatória de até 15% (quinze por cento) sobre o valor global do contrato.
16	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 2% (dois por cento) do valor total do Contrato.

8.21. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que p contratado:

8.21.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

8.21.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

Liquidação

8.22. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

8.23. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.24. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- 8.24.1. o prazo de validade;
- 8.24.2. a data da emissão;
- 8.24.3. os dados do contrato e do órgão contratante;
- 8.24.4. o período respectivo de execução do contrato;
- 8.24.5. o valor a pagar; e
- 8.24.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.25. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO
regularização da situação, sem ônus ao contratante;

- 8.26. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 8.27. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018)
- 8.28. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.
- 8.29. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 8.30. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.
- 8.31. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

- 8.32. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.
- 8.33. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI (IPEA) ou outro índice oficial de correção monetária que vier a substituí-lo.

Forma de pagamento

- 8.34. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.
- 8.35. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 8.36. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

- 8.37. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.
- 8.38. Os serviços de impressão de páginas, objeto deste contrato, serão pagos mensalmente compreendendo um período de mês “fechado”, do primeiro ao último dia do mês de referência, cabendo os devidos ajustes no primeiro mês do contrato, caso o serviço não se inicie no primeiro dia do mês;
- 8.39. Os pagamentos serão realizados apenas após a validação da área gestora do contrato no Relatório de Serviços emitido pela empresa contratada, a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo e ateste da Nota Fiscal pela área gestora, atendidos os requisitos previstos neste Termo de Referência, Contrato e legislação aplicável.

Modelo de Franquia mais excedente

- 8.40. O faturamento dos serviços será elaborado mediante a composição de custo fixo (relativa à FRANQUIA MENSAL), adicionado de custo variável (relativo ao EXCEDENTE) de cada página efetivamente impressa, deduzida qualquer glosa porventura ocorrida em razão de não cumprimento de nível de serviço ou obrigação contratual, em conformidade com o Manual para Contratações de serviços de outsourcing de impressão;
- 8.41. Todo o custo será computado em razão do volume de páginas impressas. Os valores referentes ao custo dos equipamentos, da solução de gerenciamento e bilhetagem, suporte técnico, suprimentos, e demais componentes da solução devem estar embutidos nos valores da franquia ou página impressa, ficando vedada a especificação ou aceitação de qualquer cobrança adicional;
- 8.42. A contabilização de páginas efetivamente impressas será sempre realizada por meio do contador interno do equipamento, informação que obrigatoriamente deve estar disponível na solução de gerenciamento e bilhetagem do serviço.
- 8.43. Para fins de contabilização, cabe detalhar que:
- Entende-se por “página” 1 (uma) face de 1 (uma) folha, assim, “frente e verso” corresponde efetivamente a 2 (duas) páginas produzidas;
 - Impressões de múltiplas páginas de um documento em 1 (uma) folha (formato livreto ou miniaturas, por exemplo) também correspondem a 1 (uma) página impressa (e não à quantidade de páginas do documento);
 - Impressões e cópias em formato “Ofício” (216x356 mm) ou “Carta” (216x279 mm) serão cobradas como páginas de tamanho A4 (210x297 mm), normalmente;
 - A cópia será contabilizada da mesma forma que a impressão;
 - Não será cobrado valor extra para o serviço de digitalização.
- 8.44. O cálculo do excedente de franquia será feito em apenas uma categoria de FRANQUIA das que foram estabelecidas para esta contratação, considerando-se o tipo de equipamento, quantidade de equipamento e consumo de páginas impressas:

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

- O pagamento mensal corresponderá ao VALOR da FRANQUIA MENSAL. Se houver impressão de páginas além do quantitativo estabelecido para a franquia mensal, será pago adicionalmente o valor do EXCEDENTE gerado no respectivo mês, de acordo com previsto no Manual de Boas Práticas de contratação de Outsourcing.
- Os indicadores de impressão provenientes do sistema de gerenciamento e bilhetagem servirão de base para o cálculo do faturamento mensal. Eventuais pedidos de contabilização de indicadores de impressão, provenientes do próprio equipamento, poderão ser solicitados pelos fiscais do contrato para fins de auditoria;
- Ao final de cada semestre do contrato será realizada uma análise do consumo de páginas impressas para fins de COMPENSAÇÃO SEMESTRAL, de acordo com o detalhado no item Da Compensação Semestral;
- Após as análises semestrais, se constatado que o volume realizado/produzido não esteja atingindo o volume da franquia estipulada para o semestre, o CCHSA poderá reavaliar o dimensionamento do contrato, seja revisando a estimativa de páginas impressas, a quantidade de impressoras ou sua melhor distribuição. E, se essa diferença for recorrente, o CCHSA deverá aditivar o contrato a fim de consolidar esta mudança, observando os limites da Lei nº 14.133.

Compensação Semestral

8.45. Serão computados semestralmente os cenários 4 e 5 previstos nas seções 1.4.6.2 do Manual de Boas Práticas, orientações e vedações para contratações de serviços de outsourcing de impressão (Portaria no 20/2016 DESIN/STI/MP). Eventualmente, poderá ocorrer compensação dos valores pagos conforme cenários previstos naquele manual:

- a) Cenário 4: Caso haja produção de excedente em alguns ou todos os meses, o somatório de páginas produzidas (no tipo de equipamento) seja superior ao somatório da franquia e o Valor Excedente seja igual ao delta Excedente, então não haverá compensação, pois não há valor a ser reduzido ao final da compensação.
- b) Cenário 5: Caso haja produção de excedente em alguns ou todos os meses, o somatório de páginas produzidas seja superior ao somatório da franquia e o Valor Excedente seja maior que o Valor delta Excedente, então ocorrerá a compensação no último mês do respectivo semestre, onde será descontado o somatório dos valores excedentes, através da fórmula:

$\text{Novo valor a ser pago} = \text{valor do último mês (da compensação semestral)} - \text{Valor da Redução}$
--

8.46. O detalhamento do cálculo e a planilha para Compensação Semestral de franquia seguirão o modelo previsto no Anexo do Manual de Boas Práticas, Orientações e Vedações para Contratações de Serviços de Outsourcing de Impressão”, conforme Anexo deste Termo de Referência.

Emissão Nota Fiscal

- 8.47. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura;
- 8.48. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada na Lei 14.1333, de 2021;
- 8.49. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.
- 8.50. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
- a) o prazo de validade;
 - b) a data da emissão;
 - c) os dados do contrato e do órgão contratante;
 - d) o período de prestação dos serviços;
 - e) o valor a pagar; e
 - f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 8.51. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.
- 8.52. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP no 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:
- a) não produziu os resultados acordados;
 - b) deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
 - c) deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 8.53. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

- 8.54. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018;
- 8.55. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos;
- 8.56. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa;
- 8.57. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF;
- 8.58. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante;
- 8.59. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei nº 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP nº 5/2017, quando couber;
- 8.60. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

Cessão de crédito

- 8.61. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.
- 8.61.1. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.
- 8.62. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.
- 8.63. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

8.64. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020).

8.65. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE

EXECUÇÃO Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço.

Regime de execução

9.2. O regime de execução do contrato será por empreitada por preço global: contratação da execução do serviço por preço certo e total.

Da Aplicação da Margem de Preferência

9.3. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

Exigências de habilitação

9.4. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

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

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

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

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

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

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

- 9.10. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 9.11. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;
- 9.12. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

- 9.13. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 9.14. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- 9.15. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 9.16. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 9.17. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal/Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 9.18. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal/Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 9.19. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Municipal/Distrital relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
- 9.20. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

- 9.21. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

- 9.22. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);
- 9.23. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:
- 9.23.1. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
 - 9.23.2. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e
 - 9.23.3. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.
 - 9.23.4. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.
- 9.24. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.
- 9.25. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

Qualificação Técnica

- 9.26. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.
- 9.27. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:
- 9.27.1. Prestação dos serviços de Outsourcing por, pelo menos, 1 (um) ano.
 - 9.27.2. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.
 - 9.27.3. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.
 - 9.27.4. Será verificado nos atestados não apenas a mera prestação de serviço de impressão, mas também considerado o fornecimento de uma solução de gerenciamento e bilhetagem.

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

- 9.27.5. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.
- 9.28. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.
- 9.29. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.
- 9.30. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:
- 9.30.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;
 - 9.30.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;
 - 9.30.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;
 - 9.30.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;
 - 9.30.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e
 - 9.30.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;
 - 9.30.7. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

- 10.1. O custo estimado total quinquenal da contratação é de R\$ 536.184,00 (quinhentos e trinta e seis mil e cento e oitenta e quatro reais), conforme custos unitários apostos neste documento.
- 10.2. Em caso de licitação para Registro de Preços, os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

- 10.3. em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos do disposto na [alínea "d" do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021](#);
- 10.4. em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;
- 10.5. serão reajustados os preços registrados, respeitada a contagem da anualidade e o índice previsto para a contratação; ou
- 10.6. poderão ser repactuados, a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 11.1. A indicação da dotação orçamentária fica postergada para o momento da assinatura do contrato ou instrumento equivalente, por tratar-se de licitação utilizando o Sistema de Registro de Preços, nos termos do Decreto n.º 11.462/23.

Integrante Requisitante José Gualberto Targino Praxedes Secretário Executivo SIAPE: 2575594	Integrante Técnico Francisco Tiago Feitosa Tavares <i>Técnico de Tecnologia da Informação</i> SIAPE 33212516	Integrante Técnico Daniel Mendes Cavalcante <i>Técnico de Tecnologia da Informação</i> SIAPE 1853780	Integrante Administrativo Filipe Yelsin Soares de Moraes <i>Assistente em Administração</i> SIAPE 2210257
---	--	--	--

Autoridade Máxima da Área de TIC

CAMILA MARA VITAL BARROS
SUPERINTENDENTE
SIAPE: 1652514

Bananeiras, 17 de maio de 2024.

Aprovo,

Autoridade Competente

George Rodrigo Beltrão da Cruz
DIRETOR DO CCHSA
SIAPE: 3301269

ANEXO I
Modelo de Instrumento de Medição de

RELATÓRIO DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Este Instrumento de Medição de Resultado (IMR) tem como objetivo aferir os serviços prestados para efeito de pagamento com base em resultado, conforme as diretrizes elencadas neste documento.

Processo nº	
Contrato nº:	
Objeto:	
Contratada:	
CNPJ:	
Mês de Referência:	

Item	Atividade ou serviço	Métrica	Resultado conforme a métrica			Desconto em porcentagem conforme tabela eventos e graus	Observação
			Atingido				
			Sim	Não	Não se Aplica		
1	Solicitação de esclarecimento de dúvidas.	Dias úteis: 1					
2	Manutenção preventiva dos equipamentos de impressão / cópia / digitalização / fax, a fim de evitar problemas. Estão incluídas aqui tarefas como limpeza externa, limpeza interna, limpeza do caminho do papel, do rolo de coleta, da área do cartucho etc.	Frequência: Sempre que forem fornecidos suprimentos para atender a franquias mensais					
3	Fornecimento dos materiais de consumo,	Frequência: Antes do					

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

	como cartucho de toner, cilindro, tinta, para atender a franquia mensal.	término dos suprimentos					
4	Fornecimento dos materiais de consumo, como cartucho de toner, cilindro, tinta, através de solicitação da CONTRATANTE, por motivo de término antes do próximo fornecimento.	Dias úteis: 1					
5	Logística reversa de recolhimento dos	Frequência: Toda vez que					

	materiais de consumo, como cartucho de toner, cilindro, tinta, embalagens dos equipamentos.	forem fornecidos mais materiais de consumo e/ou realizada uma visita técnica					
6	Mudança de local e reinstalação de equipamentos.	Dias úteis: 2					
7	Manutenção corretiva	Dias úteis: 2					
8	Substituição do equipamento com defeito, por outro equivalente, enquanto aguarda manutenção corretiva.	Dias úteis: 1					
9	Substituição, a pedido da CONTRATANTE, de equipamento sem capacidade plena de funcionamento por outro equivalente em perfeito estado de Funcionamento.	Dias úteis: 1					

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

10	Restabelecimento do perfeito funcionamento do software de gerenciamento da solução em caso de falha.	Dias úteis: 1						
11	Emissão de relatórios de quantidade de impressão / cópias digitalizados, globalmente, por equipamento, entre outros.	Dias úteis: 3						
12	Emissão de relatório de consumo de suprimento.	Dias úteis: 3						
13	Emissão de relatórios sobre manutenções realizadas, com informações de data, equipamento, tipo de manutenção, peças trocadas, tempo de atendimento ao chamado, tempo de resolução do problema etc.	Dias úteis: 3						
14	Emissão de relatórios diversos, com quaisquer outras informações requisitadas pela Contratante, relacionadas com o serviço prestado.	Dias úteis: 8						
TOTAL								

Emitido em 17/05/2024

TERMO Nº 90001/2024 - CCHSA - INFO (11.00.45.09)
(Nº do Documento: 90001)

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 20/05/2024 15:45)
GEORGE RODRIGO BELTRAO DA CRUZ
DIRETOR(A)
3301269

(Assinado digitalmente em 20/05/2024 16:58)
JOSE GUALBERTO TARGINO PRAXEDES
COORDENADOR(A)
2575594

(Assinado digitalmente em 20/05/2024 15:55)
DANIEL MENDES CAVALCANTE
TEC DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO
1853780

(Assinado digitalmente em 20/05/2024 15:52)
FILIPE YELSIN SOARES DE MORAES
ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO
2210257

(Assinado digitalmente em 20/05/2024 14:49)
CAMILA MARA VITAL BARROS
SUPERINTENDENTE
1652514

(Assinado digitalmente em 21/05/2024 12:23)
FRANCISCO TIAGO FEITOSA TAVARES
TEC DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO
3212516

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sipac.ufpb.br/documentos/> informando seu número:
90001, ano: **2024**, documento (espécie): **TERMO**, data de emissão: **20/05/2024** e o código de verificação:
1b370f5393