

**ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES – ETP  
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE *OUTSOURCING* DE IMPRESSÃO**

Processo Administrativo: 23290.001148/2019-67

**1. ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO**

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO			
PERFIL	NOME COMPLETO	TEL. OU RAMAL	E-MAIL
Integrante Requisitante	Cristiano Estevan Vasconcelos	(79) 3711 - 3166	<a href="mailto:cristiano.estevan@ifs.edu.br">cristiano.estevan@ifs.edu.br</a>
Integrante Técnico	Rickson César da Cruz Silva	(79) 3711-1408	<a href="mailto:rickson.cesar@ifs.edu.br">rickson.cesar@ifs.edu.br</a>

**2. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**

**2.1 Objeto**

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de *outsourcing* de impressão monocromática e policromática - franquia mais excedente, digitalização e cópia de documentos, com fornecimento e disponibilidade dos equipamentos, assistência técnica e manutenção preventiva e corretiva com suporte *on-site*; substituição de peças, componentes e materiais utilizados na manutenção, fornecimento de insumos originais (exceto papel) e disponibilização de software de gerenciamento de ativos e bilhetagem de páginas impressas, visando atender às necessidades do IFS.

Para fins de compreensão, entende-se por franquia o consumo mínimo assegurado ao fornecedor a fim de garantir a amortização. Considera-se excedente o quantitativo de impressões após o consumo de toda a franquia.

**2.2 Justificativa**

O modelo de contratação antigo, tradicionalmente adotado pela Administração Pública para impressão de documentos consistia em um modelo de gestão de serviço que incluía a aquisição dos equipamentos e seus suprimentos, ficando a administração, por conseguinte, responsável pelo serviço de manutenção.

Nesse formato, ressalta-se que a aquisição de equipamentos de impressão implica na compra de impressoras, insumos, componentes de reposição, cilindros e kits de manutenção (ou empresa especializada), bem como alocação de servidores ou colaboradores para operacionalização da logística de troca de toner, diagnóstico de problemas e troca de componentes defeituosos após a garantia. A idade avançada dos equipamentos, a saída de linha de fabricação, a ausência de peças e suprimentos para

reposição, bem como a depreciação contábil desses, **são fatores que indicam ser economicamente inviável manter esses equipamentos.**

Além disso, a Secretaria de Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (STI/MP) recomenda aos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP), no que tange ao atendimento às demandas de serviços de impressão e digitalização, a contratação preferencial de serviços de *outsourcing* de impressão na modalidade franquia de páginas mais excedente, no lugar de aquisição ou locação de equipamentos de impressão e digitalização.

Diante disso, vislumbra-se no *outsourcing* de impressão um modelo eficiente e eficaz de serviços, capaz de atender as demandas de impressão, cópia e digitalização de documentos, através da cessão de equipamentos e do fornecimento de suprimentos, atendendo de forma continuada e controlada, evitando desperdícios e descontinuidade dos serviços causada pela falta de insumos ou problemas / avarias nos equipamentos.

Do mesmo ponto de vista, corrobora à UFMT/2018:

Os serviços de *outsourcing* de impressão, aliado aos demais recursos tecnológicos existentes, é hoje uma solução de TI moderna e que, comprovadamente, tem contribuído significativamente para a boa gestão da instituição, no melhoramento dos processos, no gerenciamento dos recursos e na redução global de custos. Paralelamente a evolução tecnológica, o uso dos serviços de impressão e reprodução de documentos é cada dia mais intenso, pois representa recurso fundamental para os processos de registro material e documental de qualquer instituição.

O que se busca é a racionalização e o bom uso dos meios funcionais disponíveis, como no modelo de *outsourcing* de impressão, sempre visando a prestação dos serviços para a sociedade com transparência, eficácia e eficiência e, ao mesmo tempo, possibilitar economicidade dos recursos públicos.

Tal contratação resultar-se-á benéfica e vantajosa, uma vez que não implicará em investimentos, tais como aquisição de equipamentos reprográficos e as necessárias substituições periódicas, em face de sua depreciação e obsolescência, causado pelo avanço tecnológico e o desgaste natural pelo uso contínuo.

Sob ótica similar, o Tribunal de Contas da União (TCU - 2017) diz:

Em resumo, o *outsourcing* de impressão e digitalização traz as seguintes vantagens:

a. Maior controle ambiental sobre a cadeia produtiva;

- b. Menor descarte de consumíveis;
- c. Menor consumo de energia elétrica;
- d. Menor necessidade de mobiliário;
- e. Menor gasto de papel;
- f. Equipamentos mais rápidos e eficientes, resultando em mais qualidade;
- g. Democratização da digitalização e cópias;
- h. Mais precisão para calcular o custo do serviço de impressão como um todo;
- i. Melhoria na gestão (redução do número de contratos).

Ante o exposto, constata-se as inúmeras vantagens dos serviços de *outsourcing* de impressão às organizações públicas do país. No contexto interno, os serviços são necessários ao IFS para o desempenho de suas atribuições administrativas e acadêmicas, cuja interrupção pode comprometer a continuidade de suas atividades. Por isso, o objeto consagra-se parcela indispensável ao alcance das metas estabelecidas pelo IFS, a partir de esforços e mecanismos necessários a viabilizar uma prestação célere e eficaz aos usuários, a fim de evitar a eventual descontinuidade dos serviços e a consequente inviabilização do funcionamento do órgão.

Além de atender as demandas administrativas, o serviço contratado também atenderá as impressões de provas e outros documentos dos processos seletivos do IFS, referentes aos cursos ofertados pela instituição, e cumprirá as orientações e correções propostas pela Auditoria Interna (Nota nº 007/2017) do IFS na análise do contrato atual deste objeto.

### **2.3 Resultados e benefícios a serem alcançados:**

- a) Serviço técnico especializado;
- b) Melhor relação custo-benefício;
- c) Não depreciação e ociosidade de equipamentos no IFS;
- d) Sustentabilidade e economia.

### **2.4 Alinhamento Estratégico da Contratação**

<b>ID</b>	<b>Objetivos Estratégicos do Requisitante</b>	<b>ID</b>	<b>Necessidade prevista no PDTI</b>
OE07	OE07. Ampliar a informatização de processos administrativos e acadêmicos (PEI/IFS).	214	Contratação de Serviços de Impressão e Digitalização

## 2.5 Contratação correspondente no PCTIC

RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO		
ID	Metas do Planejamento Estratégico do Requisitante e do PDTIC	Prazo
100	Contratar Serviços de Impressão e Digitalização	Dez/19

## 3. DE ALGUNS REQUISITOS

### 3.1 De negócio

#### **A STI proposta é composta por:**

a) Fornecimento em regime de comodato de impressoras e multifuncionais (scanner, impressora e copiadora) novos, não remanufaturados, sem uso anterior, e em linha de produção.

b) Disponibilização de solução de impressão, digitalização, de forma ininterrupta, em todas as unidades do IFS;

c) Fornecimento ininterrupto de serviços de instalação, configuração e assistência técnica dos equipamentos, com manutenção preventiva e corretiva, inclusive reposição de peças;

d) Fornecimento ininterrupto e pronta substituição de todos os suprimentos e consumíveis (EXCETO PAPEL), novos, não remanufaturados, originais e genuínos do fabricante dos equipamentos;

e) Fornecimento ininterrupto de solução de administração do serviço contratado (gerenciamento de impressão e bilhetagem), incluindo computadores/servidores e aplicativos necessários para acomodar esses sistemas. Esta solução poderá ser fornecida por meio de máquina virtual compatível com Hyper-V ou VMware;

f) Suporte aos usuários da solução, de modo presencial e remoto, incluindo, no mínimo, a instalação, a configuração e a assistência técnica dos equipamentos;

g) Fornecimento de aplicativo para digitalização e OCR de acordo com as especificações técnicas;

h) Provimento de canal para abertura de chamados deverá ser por meio de sistema próprio de gerenciamento de chamados da contratada, telefone ou por email;

i) Aplicação do conceito de centro de custos na contabilização das impressões realizadas por departamento, por estação de impressão, ou similar, viabilizando rateio, controle e racionalização de custos;

j) Permissão do acesso ao sistema de gestão para usuários habilitados;

k) Permissão da realização de inventário de bens instalados;

l) Permissão da emissão de relatório de gestão de franquias;

**A aquisição de papel necessário para a impressão será planejada, anualmente,**

durante os anos de vigência contratual.

### 3.2 De capacitação

A empresa contratada deverá prestar treinamento, nos *campi* e na Reitoria do IFS, para até 20 usuários, sobre os seguintes pontos:

➤ **sistema de gerenciamento de impressão**, contemplando as funcionalidades necessárias para configuração e operação, conforme requisitos estipulados no item “Requisitos do Software de Gerenciamento de Impressão e Software de Bilhetagem”. O público alvo para este treinamento serão os Fiscais e/ou Gestores responsáveis pela operação do sistema de gerenciamento de impressão.

➤ **solução de bilhetagem e gestão**, contemplando as funcionalidades necessárias para análise e gestão de bilhetagem, franquia, custos do contrato, saldo contratual e, a critério do gestor e dos fiscais, das demais funcionalidades previstas no sistema. O público alvo para este treinamento serão os Fiscais e/ou Gestores do contrato, responsáveis pela operação do sistema de bilhetagem.

➤ **operação dos equipamentos disponibilizados**. O público alvo para este treinamento serão os Fiscais Técnicos e/ou Requisitantes que retransmitirão o conhecimento aos demais representantes nas unidades abarcadas pela contratação.

O treinamento deverá ser ministrado por funcionário da empresa fornecedora do serviço, a qual disponibilizará manuais e/ou material de apresentação e treinamento.

O conteúdo programático dos treinamentos deve prever todas as funções necessárias para a correta operação e prestação dos serviços previstos por parte dos usuários. O material de treinamento de instalação e configuração do equipamento (nas estações dos usuários) deve incluir um documento para consulta com resoluções de problemas mais comuns, estilo FAQ - Frequently Asked Questions. O objetivo deste documento é disponibilizar informações úteis e frequentes para a central de suporte técnico do IFS.

Os treinamentos poderão ser realizados por meio de Ensino a Distância (EAD), na modalidade “ao vivo”, que permita a interação entre aluno e instrutor em tempo real. Neste caso, a plataforma EAD será de responsabilidade exclusiva da contratada. Todavia, estes treinamentos devem contemplar todas as exigências mínimas previstas no modelo presencial: instruções para utilização, implantação, configuração, parametrização, gerenciamento e administração das funções e acessos dos equipamentos e sistemas disponibilizados. Além disso, deve ser previsto no Plano de Inserção um canal de comunicação direto entre o órgão contratante e o fornecedor para esclarecimento de dúvidas. Todo o material digital ou impresso deverá ser de boa qualidade e língua vernácula.

### **3.3 Legais**

A presente contratação deve observar as seguintes leis e normas:

- a) Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública.
- b) Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, que institui modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns.
- c) Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991, que dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação.
- d) Decreto nº 3.555, de 08 de agosto de 2000, que aprova o regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns.
- e) Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, que regulamenta o pregão na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns.
- f) Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela Administração Pública Federal.
- g) Decreto nº 7.404, de 23 de dezembro de 2010, que regulamenta a Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, cria o Comitê Interministerial da Política Nacional de Resíduos Sólidos e o Comitê Orientador para a Implantação dos Sistemas de Logística Reversa, e dá outras providências.
- h) Instrução Normativa nº 01/2019/SGD, de 04 de abril de 2019, dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal.
- i) Instrução Normativa nº 05/2017, de 26 de maio de 2017, que dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.
- j) Instrução Normativa nº 01/2010 SLTI/MP, de 19 de janeiro de 2010, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal.
- k) Orientação Técnica nº 01/TiControle, de 12 de março de 2008, que dispõe sobre boas práticas para a estimativa de preços na contratação de bens e serviços de TI.
- l) Plano Diretor de Tecnologia e Comunicação (PDTIC) 2014 - 2019 do IFS, Deliberação nº 19/2018/CGTIC/IFS.
- m) Plano de Contratações de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicações – PCTIC, exercício 2019 do Instituto Federal de Sergipe, aprovado pela Deliberação Nº17/2018/CGTIC/IFS.

- n) Guia de Boas Práticas, orientações e vedações para contratação de serviços de outsourcing de impressão – Portaria Nº 20, de 14 de junho de 2016 da Secretaria de Tecnologia da Informação;
- o) Plano Anual de Contratações (PAC) do Instituto Federal de Sergipe e seu respectivo cronograma de 2019;
- p) Relatório Final da Comissão de Estudos de Viabilidade dos Contratos de Serviços de Outsourcing de Impressão, instituída pela Portaria nº 2.522/2018, conforme Processo nº 23464.000539/2018-44.

### **3.4 Outros normativos compatíveis com o processo licitatório**

Quanto à Instrução Normativa SLTI/MPOG Nº 2, de 2008, informa-se que foi observado em seu artigo 7º o qual estabelece que serviços de informática e reprografia (entre outros) serão, de preferência, objeto de execução indireta.

De acordo com a Portaria STI/MP nº 20, publicada em 15 junho de 2016, as contratações de soluções de tecnologia da informação e comunicação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal (SISP) devem considerar as planilhas disponibilizadas em <https://www.governodigital.gov.br/sisp/ncti-nucleo-de-contratacoes-de-tecnologia-da-informacao/consulta-licitacoes-de-ti> sobre contratações como referência para a estimativa de preços e para as especificações das soluções, adequando-as às próprias necessidades.

No que se refere ao Decreto 2.271/1997, os serviços a serem contratados enquadrar-se nos pressupostos do mencionado Decreto, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

Em razão de este ETP tratar da contratação de serviços, e não da aquisição de equipamentos, não se aplica o Decreto nº 8.184, de 17 de janeiro de 2014, que “Estabelece a aplicação de margem de preferência em licitações realizadas no âmbito da administração pública federal para aquisição de equipamentos de tecnologia da informação e comunicação, para fins do disposto no art. 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993”.

Em razão de não se tratar de compra de software ou de equipamentos (hardware), não se aplica o Decreto nº 8.186, de 17 de janeiro de 2014, que “Estabelece a aplicação de margem de preferência em licitações realizadas no âmbito da administração pública federal para aquisição de licenciamento de uso de programas de computador e serviços correlatos”.

Em razão de este ETP não tratar da aquisição de equipamento, não se aplica o Decreto nº 8.194, de 12 de fevereiro de 2014, que “Estabelece a aplicação de margem de

preferência em licitações realizadas no âmbito da administração pública federal para aquisição de equipamentos de tecnologia da informação e comunicação”.

O objeto da licitação enquadra-se na classificação de serviços comuns, em atendimento ao disposto no § 1º do art. 2º do Decreto nº 5.450/2005, pois seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos neste Termo de Referência e no Edital da Licitação, por meio de especificações usuais do mercado.

### **3.5 De manutenção**

Após a implantação da solução, a contratada deverá prestar, presencialmente, serviço contínuo de manutenção preventiva e corretiva, reinstalação de equipamentos e/ou substituição de equipamentos após detecção e comunicação de problema por parte do IFS.

**Considera-se** para a realização de manutenção preventiva por objetivo prevenir a ocorrência de quebras ou defeitos dos equipamentos conservando-os em perfeito estado de funcionamento, esses serviços serão prestados nos locais onde os equipamentos estejam instalados com periodicidade trimestral.

**Considera-se** para a realização de manutenção corretiva a reoperacionalização completa ou a substituição do equipamento danificado por outro de, no mínimo, capacidade e qualidade equivalentes.

A contratada deverá substituir, de acordo com os níveis de serviço, o equipamento utilizado na solução, já instalado, por um novo, igual ou superior em características técnicas, sem ônus para o IFS, quando comprovados defeitos de fabricação do próprio ou de seus componentes, que comprometerem seu desempenho ou limitem seu uso.

O IFS irá considerar a manutenção efetivamente concluída quando sua equipe técnica receber a confirmação pelo usuário da conclusão do chamado. O chamado rejeitado pela equipe será reaberto, quantas vezes forem necessárias, não cabendo ônus pelos reclamados. Os prazos são definidos em relação ao instante da comunicação do problema, independente da forma de abertura do chamado (email, sistema de controle dos chamados ou contato telefônico).

O “Chamado técnico para manutenção corretiva” ou “Suporte Técnico” será efetuado pelo representante do órgão contratante, por meio de sistema próprio de gerenciamento de chamados da contratada, de telefone ou por e-mail, sendo fornecido à CONTRATADA, para fins de abertura do chamado técnico, no mínimo, as seguintes informações:

- a. Número de série dos equipamentos;
- b. Local onde os equipamentos estão instalados;
- c. Defeito /ocorrência observada;

- d. Nome do responsável pela solicitação e número do telefone para contato;
- e. Nome do responsável local;

Define-se como Tempo de atendimento ao chamado o período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pelo órgão contratante e o horário de chegada do técnico ao local do atendimento;

Define-se como Tempo de solução do problema, ao período compreendido entre o horário de chegada do técnico ao local de atendimento e o horário do término da solução, devidamente registrados no documento Acompanhamento de Abertura de Chamados Técnicos, pelo representante do órgão contratante, deixando o equipamento em condições normais de operação.

Entende-se por Solução do problema a identificação e adoção de medidas corretivas a serem implementadas para sanar o problema que resultou a abertura do chamado.

O técnico da empresa CONTRATADA fará um relatório dos procedimentos adotados durante o atendimento, fechando este registro após ter solucionado e concluído o chamado, devidamente aprovado pelo órgão contratante, que ficará com uma via desse relatório que será anexada ao documento Acompanhamento de Abertura de Chamados Técnicos efetuando neste momento seu fechamento com base nos dados desse documento.

Entende-se por Conclusão dos chamados o término do trabalho realizado pela empresa CONTRATADA, solucionando definitivamente o problema relatado no chamado.

Entende-se por Fechamento dos chamados o ato de descrever a solução adotada, a conclusão dos chamados, com data e hora, bem como, a identificação das peças substituídas, quando ocorrerem, no sistema de registro e acompanhamento, utilizado para o objeto desta contratação.

Os tempos máximos de atendimento e resolução do problema estão especificados abaixo, nos acordos de nível de serviço (SLA):

<b>Primeiro nível: SLA = 8h úteis</b>
1) Acionamento via telefone, e-mail ou Service-Desk da CONTRATADA.
2) Visa solucionar pequenos problemas de configuração do equipamento.
<b>Segundo nível: SLA = 1 dia útil</b>
1) Atendimento presencial por técnico da CONTRATADA
2) Acionamento via Service-Desk da CONTRATADA
3) Visa o perfeito ajuste e funcionamento do equipamento, como configurações que exija intervenção física e substituição de peças ou manutenções preventivas.
<b>Terceiro nível: SLA = 3 dias úteis</b>
1) Atendimento presencial realizado por técnico da CONTRATADA
2) Acionamento via Service-Desk da CONTRATADA
3) Visa providenciar a substituição do equipamento cujo problema não for solucionado nos atendimentos de 1º e 2º níveis.
4) Visa atender a demanda de realocação e reinstalação dos equipamentos a critério da

contratante.

O tempo para medição do SLA é contado a partir do registro da ocorrência, ou seja, abertura do chamado de suporte junto ao fornecedor.

Durante a execução do contrato a CONTRATANTE poderá, em comum acordo com a CONTRATADA, alterar os parâmetros de atendimento, para adequar a realidade das localidades atendidas.

Se um equipamento pertencente a solução falhar recorrentemente (mais de 3 (três) vezes) pelo mesmo motivo, em um período de 30(trinta) dias, ficando constatado que não está atendendo efetivamente a demanda, o mesmo deverá ser imediatamente substituído pela contratada por um equipamento com características similares ou superiores ao equipamento retirado, sem qualquer ônus para a contratante.

A fim de manter a continuidade dos serviços nas ilhas de impressão, caso um equipamento apresente problema deverá ser possível redirecionar a fila de impressão deste para outra impressora ou deverá ser possível aos usuários cancelarem seus arquivos enviados. Os trabalhos retidos deverão ser automaticamente liberados após a solução do problema apresentado pelo equipamento.

As situações que podem (a critério da CONTRATANTE) originar chamados de assistência técnica e conserto de equipamentos a CONTRATADA incluem, mas não se limitam, as seguintes:

- a. Impressão ou cópia com manchas ou riscos;
- b. Desatolamento de papel;
- c. Impedimento de alimentação de papel no equipamento;
- d. Configurações básicas e avançadas dos equipamentos, inclusive nos computadores;
- e. Fornecimento e instalação de drivers;
- f. Remanejamento, inclusão e remoção de equipamentos;
- g. Descarte de consumíveis, exceto papel;
- h. Manutenção preventiva e corretiva;
- i. Demais procedimentos necessários a execução do objeto do contrato.

Os procedimentos descritos nos itens desta seção poderão, a critério exclusivo da CONTRATANTE, ser executados por servidores desta, previamente treinados. Entretanto, caso a CONTRATANTE entenda necessário, abrirá chamado a CONTRATADA, iniciando a contagem dos prazos previstos nos Acordos de Níveis de Serviço.

O Sistema de gestão e controle de impressões e cópias, compreendendo a gestão e monitoração das páginas impressas e copiadas, através de sistema de contabilização. A

CONTRATADA e a CONTRATANTE poderão operar o aplicativo.

A CONTRATADA deverá fornecer os softwares necessários no IFS, para que o sistema funcione corretamente.

A CONTRATANTE disponibilizará máquinas virtuais em seus servidores, caso necessário, para que seja implantada a solução de impressão e todos os sistemas envolvidos no contrato.

O licenciamento do software de gestão e controle da solução de bilhetagem no IFS é de responsabilidade da CONTRATADA, bem como a instalação e todas as configurações do software a ser utilizado para esta finalidade.

Os custos com licenciamento de sistemas operacionais e bancos de dados utilizados na solução serão por conta da CONTRATADA, se necessário.

O Órgão contratante, proverá o espaço necessário e compatível para o funcionamento dos equipamentos, bem como as instalações elétricas, de rede, mobiliário e segurança do ambiente.

Deverá estar incluso nos preços propostos o serviço de auditoria e gestão da produção e reprodução de documentos.

A CONTRATADA deverá fornecer um software específico para realização desses serviços, com no mínimo as seguintes características:

- a. Realização de inventário automático dos recursos de reprodução e produção documental;
- b. Gestão e monitoramento desses recursos através de acesso remoto via rede TCP/IP;
- c. Cadastro e integração dos usuários para autenticação via Active Directory ou LDAP;
- d. Definição de níveis de acesso por tipo de usuário;
- e. Relatório e histórico de utilização dos consumíveis utilizados e com a sua vida útil atual;
- f. Possibilitar a visualização e alterações de forma remota nos recursos de reprodução e produção documental;
- g. Recursos de auditagem de custos por usuário e por equipamento;
- h. Centros de custo e emissão de faturamento por tipo de documento reproduzido;
- i. Definição de custos unitários por tipo de documento produzido e reproduzido;
- j. Emissão de relatórios detalhados da produção realizada com filtros específicos de usuários e data;
- k. Possibilitar cadastro e alterações dos centros de custo;

A solução a ser contratada deve permitir 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 filtros (rol

exemplificativo):

- a. por local (conforme cadastrado no sistema): setor, departamento, coordenação, bloco, sala, etc.;
- b. por equipamento;
- c. por centro de custo;
- d. por usuário e por grupo de usuários;
- e. por tamanho de papel;
- f. por tipo de impressão: monocromática, policromática;
- g. por modo de impressão: modo econômico, modo normal;
- h. possibilitar a gestão e acompanhamento dos recursos e de seus respectivos status;
- i. Realização de inventário automático de impressoras (relação de todas as impressoras instaladas);
- j. em caso de queda de link ou falha de conexão com a internet, o serviço não deve sofrer interrupção;
- k. captura de Status do toner das impressoras/multifuncionais automaticamente sejam estas instaladas via rede ou porta local;
- l. configuração de tempo de vida do trabalho na fila de impressão, sendo o tempo configurável a critério da contratante. Após a expiração do prazo, o trabalho deverá ser excluído do spool do servidor da solução;
- m. verificar todos os trabalhos pendentes;
- n. selecionar quais e quantos trabalhos se deseja liberar a impressão;
- o. apagar trabalhos que tenham sido enviados em duplicidade ou por engano;
- p. marcar um trabalho como favorito, permitindo liberar este trabalho quantas vezes for necessário, sem a necessidade de estar se enviando este trabalho novamente para impressão;
- q. visualização das informações de cada trabalho nos equipamentos com tecnologia embarcada: Número de páginas, P&B/Cor, Frente/Frente e Verso, Proprietário do Trabalho;
- r. apagamento automático de trabalhos de impressão não liberados e dos favoritos após um período mínimo de 24 horas, podendo este tempo ser ajustado de acordo com a necessidade do licitante;
- s. o software de bilhetagem deve permitir controle e monitoramento sobre a fila de impressão e possibilitar também a criação de cotas de impressão para usuários ou grupos de usuários;
- t. deve ser possível estabelecer cotas diferenciadas para impressões monocromáticas e policromáticas;

- u. deve permitir compartilhamento entre os usuários de um grupo de usuários e entre as impressoras de um grupo de impressoras;
- v. desejável que o software disponha de opção para forçar a impressão em duplex, por usuário e/ou grupo de usuários.

### **3.6 Demais responsabilidades da contratada**

- a) Fornecer todos os serviços de suporte técnico e manutenção de equipamento e dos sistemas a fim de manter a disponibilidade dos serviços.
- b) Permitir a formalização de abertura de chamado técnico via sistema próprio para abertura de chamados fornecido pela contratada, contato telefônico ou email, devendo ser informado identificação do chamado, data e hora de abertura do chamado.
- c) Configuração local (desktops) de drivers e software para acesso aos equipamentos.
- d) Gerenciar a vida útil dos suprimentos (EXCETO PAPEL) de forma a prever e planejar a substituição antecipada dos mesmos, sem interrupção dos serviços.
- e) Fornecer e substituir, quando necessário, toner, kit fusor, e demais suprimentos (EXCETO PAPEL).
- f) Instalar, movimentar entre setores e/ou campi, configurar e desinstalar equipamentos.
- g) Corrigir, consertar e substituir equipamentos defeituosos.
- h) Realizar o transporte e a logística necessários para a manutenção dos equipamentos.
- i) Efetuar periodicamente a limpeza interna, externa, do caminho do papel, do rolo de coleta, da área do cartucho, do vidro de digitalização e similares periódica dos equipamentos;
- j) Após a realização dos serviços, deverá apresentar um Relatório de Visita, contendo identificação do chamado, data e hora de abertura do chamado, data e hora do início e término do atendimento, identificação do defeito, técnico responsável pela solução, as providências adotadas e outras informações pertinentes. Este relatório deverá ser homologado por responsável do IFS.
- k) Manter continuamente uma base de conhecimento com todas as informações de processos, atividades e tarefas referentes aos serviços, ocorrências de problemas, suas resoluções e lições aprendidas, tempo de resposta e resolução do problema. Esta base de conhecimento deve estar acessível aos técnicos e gestores do IFS.
- l) Monitorar, continuamente, a disponibilidade, a manutenção de conservação e a qualidade dos serviços prestados, provocando, quando cabível, a manutenção dos

equipamentos.

m) Armazenar nas dependências de cada unidade (relacionadas no Anexo II– Estimativa de distribuição total dos equipamentos”) que possua demanda mensal superior a 2.000 páginas por mês, suprimento do tipo *toner* suficiente para o consumo de no mínimo uma semana, de todo o parque de equipamentos instalados naquelas localidades.

n) Afixação de cartaz ou disponibilização de cartilha informativa no corpo do equipamento, com orientações resumidas sobre o uso rotineiro do equipamento e outras informações relevantes aos usuários.

### **3.7 De segurança**

No que se refere à segurança da informação, a contratada deverá:

- assinar Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e os respectivos funcionários alocados ao contrato deverão assinar o Termo de Ciência.
- cumprir à Política de Segurança da Informação e Comunicação do Instituto Federal de Sergipe – POSIC, Deliberação nº 1/2019/CGSIC.
- apresentar, na reunião inicial, relação nominal dos profissionais envolvidos na execução do contrato que deverão ter acesso às instalações do IFS, bem como os referidos Termos assinados.

Caberá ao preposto manter esta lista atualizada sempre que um novo profissional necessitar de acesso ao IFS. A lista deverá conter nome completo, número de identidade, CPF e data de início de atuação na prestação dos serviços (e de término, quando este não estiver mais alocado ao contrato). Todos os profissionais da contratada alocados ao contrato deverão portar crachá de identificação para acesso às unidades do IFS.

A contratada deverá submeter-se às normas e políticas de segurança do IFS e assumir responsabilidade sobre todos os possíveis danos físicos e/ou materiais causados ao Órgão ou a terceiros, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança.

A contratada deve comunicar formal e imediatamente ao representante do IFS qualquer ponto de fragilidade percebido que exponha a confidencialidade, integridade ou disponibilidade das informações e do serviço.

Os usuários que terão acesso aos sistemas e aplicativos relacionados à STI, deverão ter anuência do respectivo Diretor de TIC.

### **3.8 Sociais e Ambientais**

Os equipamentos deverão conter manual em idioma português ou inglês (em formato eletrônico PDF ou impresso).

**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 nº 7.404, de 23 de dezembro de 2010, a IN/SLTI/MP nº 1, de 19 de janeiro de 2010, o Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012 e a Lei nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos) e os preceitos de preservação ambiental.

A contratada deverá fornecer, no ato da assinatura do contrato, 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.

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 mensal, de forma a não deixar acumular os materiais utilizados sem serventia nas dependências do IFS.

Os equipamentos fornecidos deverão possuir funcionalidades que promovam a economia de energia elétrica, como, por exemplo, modo de economia de energia.

### **3.9 De Arquitetura Tecnológica**

#### **3.9.1 Requisitos mínimos para todos os equipamentos:**

- a) Impressão com a tecnologia eletrofotográfica a seco (laser, LED ou equivalente).
- b) Imprimir em papel de gramatura padrão de entre 75 g/m<sup>2</sup> e 150 g/m<sup>2</sup>.
- c) Imprimir em papel reciclável.
- d) Impressão automática frente e verso (duplex).
- e) Resolução mínima de impressão de 600x600 DPI.
- f) Interface Ethernet (100 Mbps, conector RJ-45) e Interface USB 2.0.
- g) Possuir recurso de contabilização de volumes impressos e copiados pelo próprio hardware, independentemente do software de gestão, para confirmação dos quantitativos informados nos relatórios.
- h) Possuir o recurso de gerenciamento remoto, que permita a definição de cotas, leitura de contadores de impressão, análise de nível de toner, configuração remota, leitura de estado do equipamento, e demais funcionalidades e compatibilidades de acordo com os requisitos do sistema de gerenciamento e bilhetagem.
- i) Possuir compatibilidade com estações de trabalho que operem com os sistemas

operacionais Windows 7 e demais versões mais atualizadas.

### **3.9.2 Requisitos mínimos para os equipamentos do tipo Multifuncional**

a) Os equipamentos deverão ter capacidade de processamento, armazenamento e memória suficientes para operar com todas as capacidades e funções solicitadas neste ETP, inclusive com mais de uma capacidade ou função simultânea (impressão, cópia, digitalizações e OCR).

b) Painel em idioma português ou simbologia universal, com funcionalidade que permita ao usuário se autenticar com seu login e senha (integrado ao AD).

c) Bandeja de papel interna com capacidade mínima de 200 folhas.

d) Digitalizar documentos por meio de scanner com alimentador automático (ADF) e pelo vidro de exposição, com resolução mínima de 600x600 DPI.

e) Digitalização frente em verso automática, sem a intervenção do usuário (por exemplo, sem a necessidade de virar as folhas).

f) Alimentador ADF automático para 50 folhas.

g) Possuir recurso de contabilização de volumes digitalizados pelo próprio hardware, independentemente do software de gestão, para confirmação dos quantitativos informados nos relatórios.

h) A digitalização deve gerar arquivos com o padrão PDF/A pesquisável, com reconhecimento óptico de caracteres (OCR) em língua portuguesa. Tal funcionalidade pode estar embarcada no equipamento ou em servidor de rede.

i) Possibilidade de enviar arquivos digitalizados por meio de correio eletrônico, caminho de rede (SMB) e servidor FTP. Esta funcionalidade deve ser realizada diretamente no multifuncional.

j) Salvar documentos digitalizados em mídia móvel por meio de porta USB. Esta funcionalidade pode ser executada em computador conectado na rede ou diretamente no multifuncional.

### **3.9.3 Requisitos específicos de cada equipamento**

Os requisitos específicos de cada equipamento constarão no ANEXO I deste Estudo Técnico Preliminar. Além disso, consta neste anexo, as condições exclusivas do Grupo 02.

## **3.10 De Projeto e Implementação**

Inicialmente a solução será implantada no âmbito da Reitoria e seus anexos, conforme etapas a seguir. Cumpre salientar que o objetivo é padronizar às ações desta contratação, a partir de um alinhamento universal entre todas as unidades do IFS e o fornecedor

selecionado. Em posteriori, algumas ações serão refletidas pelas demais unidades, sempre respeitando suas peculiaridades e o momento oportuno da celebração contratual, respeitando-se período de vigência da ARP. Esta fase, será dividida em duas partes conforme a seguir:

### **1) Reunião Inicial**

- a) A reunião inicial é o marco que firma o relacionamento entre a empresa contratada, a Diretoria de TIC e às equipes de Gestão e Fiscalização Contratual. O objetivo é padronizar às ações de Gestão e Fiscalização Contratual, além de outros alinhamentos necessários. Esta reunião poderá ser por videoconferência, em até 05 (cinco) dias após assinatura do Contrato Administrativo. O agendamento será de responsabilidade da Diretoria de Tecnologia da Informação do IFS.
- b) Nesta reunião, será obrigatório, no mínimo, participação do Gestor Titular de cada unidade, Preposto da empresa contratada, Diretor de TIC, além do Representante da Área Requisitante, onde serão tratados os seguintes assuntos:
  - I. Apresentação dos indicados para ocuparem os papéis de Gestores de cada unidade;
  - II. Repasse de e-mails e nº de telefones da equipe de fiscalização de cada unidade para fins de comunicação;
  - III. Apresentação do preposto da empresa pelo representante legal da contratada, além do descrito no item acima;
  - IV. entrega, por parte da contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência (o modelo será usado pelas demais unidade);
  - V. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato.
- c) O repasse à contratada de conhecimentos necessários à execução dos serviços ou ao fornecimento de bens;
  - I. Descrição, Quantitativo e tipos de equipamentos a serem fornecidos no âmbito das unidades;
  - II. Local de entrega;
  - III. Data de previsão e prazo máximo para entrega;
  - IV. Prazo de instalação e configuração;
  - V. Prazo para realização de treinamentos necessários;
  - VI. Prazo para conclusão da implantação;
  - VII. Data e horários previstos para início e término dos serviços;
  - VIII. Alterações previstas, como pontos de rede, pontos elétricos e outros aplicáveis. Além da

relação completa dos produtos a serem fornecidos na fase do projeto, de seus itens acessórios, suplementos extras (para compor mini estoque), componentes e demais recursos associados, com as respectivas informações de transporte, logística de recebimento, caminhos de passagem e armazenagem, bem como necessidades de ajustes físicos das instalações.

- IX. Além disso, todos os equipamentos ofertados no fornecimento dos serviços contratados deverão ser de primeiro uso, incluindo os utilizados para a avaliação das amostras. Os serviços deverão ser prestados sob regime de execução indireta. A solução poderá ser composta por mais de um fabricante, desde que haja interoperabilidade entre os componentes da solução, com gerenciamento centralizado.

## **2) Implantação**

- a) Esta etapa será após a reunião inicial descrita acima, porém mediante aprovação do projeto de implantação por cada unidade de TIC do IFS junto à equipe de fiscalização e conforme cronograma de implantação das unidades. O início da execução será, **OBRIGATORIAMENTE**, após emissão da Ordem de Serviço pelo Gestor Contratual, e deverá conter, no mínimo:

I - a definição e a especificação dos serviços a serem realizados ou bens a serem fornecidos;

II - o volume estimado de serviços a serem realizados ou a quantidade de bens a serem fornecidos segundo as métricas definidas em contrato;

III - o cronograma de realização dos serviços ou entrega dos bens, incluídas todas as tarefas significativas e seus respectivos prazos; e

IV - a identificação dos responsáveis pela solicitação na Área Requisitante da solução.

- b) O encaminhamento das demandas deverá ser planejado visando a garantir que os prazos para entrega final de todos os bens e serviços estejam compreendidos dentro do prazo de vigência contratual e da ARP.
- c) O monitoramento da execução será, **OBRIGATORIAMENTE**, nos moldes do Art. 33 da Instrução Normativa SGD/ME nº 1/2019.
- d) A transição e o encerramento contratual será, **OBRIGATORIAMENTE**, nos moldes do Art. 33 da Instrução Normativa SGD/ME nº 1/2019.
- e) A contratada também deverá:
- I. Fornecer todos os materiais necessários à instalação física, à configuração e ao perfeito funcionamento dos equipamentos, incluindo os cabos elétricos e lógicos (no mínimo categoria 5E);
- II. Prover, quando necessário, os cabos de rede local com conectores RJ45. O IFS poderá

- utilizar conexões de impressão por meio de WiFi;
- III. Realizar a instalação e configuração de drivers dos equipamentos nas estações de trabalho dos usuários da solução para permitir a utilização dos equipamentos disponibilizados. Cada estação de trabalho deverá possuir a correta configuração de, no mínimo, dois equipamentos disponibilizados na unidade (salvo os casos em que só houver um equipamento disponível);
  - IV. Fornecer e instalar, com o apoio do IFS, computadores (servidores) e respectivos aplicativos que proverão o serviço de impressão e os sistemas de bilhetagem e gestão, no Datacenter do IFS, localizado na Diretoria de Tecnologia da Informação;
  - V. Configurar o software de bilhetagem e gestão para permitir acesso de usuário específico (fiscal e outros);
  - VI. Realizar testes para concluir o projeto de implantação da unidade.

### **3.11 Experiência profissional**

Os profissionais da contratada deverão possuir todo o conhecimento e experiência necessários para a implantação e suporte técnico da STI proposta neste ETP, nenhum treinamento será oferecido pelo IFS. Estes requisitos não serão validados pelo IFS e servem, tão somente, de orientação para que a contratada defina recursos técnicos em acordo com a dimensão e complexidade do projeto. Os riscos de alocação de profissionais com capacidade aquém do projeto são de inteira responsabilidade da contratada.

### **3.12 Metodologia de Trabalho**

Os técnicos da contratada deverão configurar, quando necessário, desktop de usuário para permitir utilizar os equipamentos da solução. Para tal, será concedido senha/login específico para realizar o procedimento nas estações dos usuários. Esta operação poderá ser realizada por meio de scripts automatizados, como por exemplo, com integração via perfis de usuário no diretório do sistema operacional.

Todas as solicitações feitas pelo IFS deverão ser registradas pela contratada em sistema informatizado para acompanhamento e controle da execução dos serviços.

#### **3.12.1 Requisitos do sistema de gerenciamento de impressão e de bilhetagem:**

Os aplicativos de gerenciamento de impressão e de gerenciamento de bilhetagem comporão um único produto, denominado neste capítulo apenas por “sistema” e aqui detalhado.

O sistema deve ser instalado nas dependências do IFS, sob orientação da Diretoria de Tecnologia da Informação e Coordenadorias de TIC. Não será aceita infraestrutura em

nuvem que disponibilize o mesmo serviço disponibilizada pela contratada (visto os riscos de indisponibilidade de acesso).

O acesso à gestão do sistema de bilhetagem será disponibilizado apenas aos usuários indicados pelo gestor do contrato ou autoridade competente. O fornecedor deve possuir apenas acessos de consulta (quando necessário) ou acesso para suporte/manutenção, não havendo a possibilidade de manipulação dos dados de bilhetagem por parte do mesmo.

### **3.12.2 Funcionalidades mínimas do sistema de bilhetagem e gestão:**

O sistema deve incluir os seguintes requisitos:

- 3) Possuir interface Web (Browser) ou cliente/servidor, em língua portuguesa.
- 4) Monitorar os equipamentos on-line, possibilitando, no mínimo, gerenciar remotamente, via rede TCP/IP, os equipamentos instalados, permitindo efetuar alterações de configuração, checagem do status de impressão e do nível dos suprimentos de impressão.
- 5) Realizar inventário automático dos equipamentos.
- 6) Contabilizar impressões, cópias e digitalizações, separando por tipo de equipamento (tipos 1 a 4 descritos neste ETP), cor (mono e policromáticas) e tamanho (A3 e A4).
- 7) Contabilizar apenas as digitalizações que geraram arquivo digitalizado (tradicionalmente em formato PDF/A). Não deve ser incluído neste cômputo as digitalizações do processo de cópia de documento. O objetivo deste cômputo é formar uma base estatística para gerenciamento.
- 8) Computar uma digitalização por cada lado digitalizado.
- 9) Integração/autenticação com o sistema de serviço de diretório - Microsoft Active Directory, de modo que seja possível contabilizar a quantidade de impressões e digitalizações por usuários de forma automática (sem a necessidade de informar a senha).
- 10) Possuir controle e monitoramento sobre a fila de impressão e possibilitar também a criação de cotas de impressão para usuários ou grupos de usuários.
- 11) Permitir estabelecer cotas diferenciadas para impressões monocromáticas e policromáticas.
- 12) Permitir a ordenação dos relatórios por ordem alfabética de usuários.
- 13) Permitir a exportação dos dados para análise em planilha eletrônica compatível com Microsoft Excel.
- 14) Permitir a definição de custos de página impressa por equipamento, diferenciando custos para impressão monocromática e policromática, bem como a separação entre impressão A3 e A4.

- 15) Permitir a definição de centros de custo para usuários e a geração de relatórios a partir dos mesmos.
- 16) Permitir bilhetagem do total de páginas impressas no período, contabilizando por impressora, por usuário, por centro de custo e/ou grupo.
- 17) Permitir a definição do limite de cotas informativas por usuário e a geração de relatórios de utilização de cotas.
- 18) Permitir o gerenciamento das cotas, ou seja, a programação de depósitos mensais ou anuais nas cotas dos usuários e Centros de Custos, a fim de automatizar a gestão dos limites.
- 19) Fornecer histórico de utilização dos consumíveis com vida útil real, por equipamento.
- 20) Realizar atualizações, visualizações e alterações remotas nas configurações dos componentes das impressoras e multifuncionais.
- 21) Disponibilizar funcionalidade que permita ao gestor a definição de perfis de utilização.
- 22) Capturar contadores das impressoras automaticamente.
- 23) Permitir compartilhamento de cotas entre os usuários de um grupo de usuários e entre as impressoras de um grupo de multifuncionais.
- 24) Implementar, por padrão, a impressão monocromática em modo duplex (frente e verso).
- 25) O sistema deve possuir recursos de redirecionamento dos trabalhos de impressão de uma impressora que esteja off-line para outra impressora online, mantendo-se a contabilização para o usuário de origem. É necessário que o usuário seja notificado em tela, inclusive com possibilidade de optar para qual equipamento o trabalho deva ser encaminhado.

### **3.12.3 Relatórios mínimos do sistema de bilhetagem e gestão:**

O sistema deve implementar, no mínimo, os seguintes relatórios gerenciais:

- d) Relatórios que incluam informações de auditoria como nome do usuário, nome do trabalho impresso, horário de impressão, equipamento onde o trabalho foi impresso, número de páginas, modo de impressão (colorido ou monocromático), tamanho do papel e custo para cada trabalho impresso ou copiado.
- e) Relatório diário de funcionamento dos equipamentos, apresentando registro de chamados de assistência técnica e manutenção e registro de páginas impressas;
- f) Relatório mensal, emitido até o quinto dia útil do mês subsequente, apresentando o número de chamados de assistência técnica por equipamento, o número de páginas impressas produzidas por equipamento e o período em que o equipamento ficou

indisponível.

- g) O sistema deve gerar relatórios que permitam a auditoria, controle de bilhetagem de páginas digitalizadas, impressas ou copiadas (descartando as tarefas não executadas que forem enviadas à fila de impressão), controle de cotas de impressão e tarifação de páginas.

### **3.12.4 Classificação e organização de dados para relatórios e consultas do sistema de bilhetagem e gestão:**

O sistema deve permitir a geração de consultas e 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 os seguintes filtros:

- VI. Por local (conforme cadastrado no sistema): setor, departamento, coordenação, unidade do IFS, cidade;
- VII. Por tipo de equipamento: tipos 1 a 4, definidos neste ETP;
- VIII. Por equipamento individualizado;
- IX. Por centro de custo;
- X. Por usuário e por grupo de usuários;
- XI. Por tamanho de papel;
- XII. Por tipo de impressão: monocromática, policromática;
- XIII. Por modo de impressão: modo econômico, modo normal;
- XIV. Por sigilo de documento: quantidade de impressões classificadas como sigilosas/confidenciais por usuário.

### **3.12.5 Requisitos para o sistema de registro de atendimento (suporte técnico):**

A contratada deverá disponibilizar meio eletrônico de registro e acompanhamento dos chamados técnicos, podendo ser sistema informatizado avulso ou funcionalidade integrante do sistema de bilhetagem, que permita o registro e o acompanhamento dos chamados abertos, que contemple, no mínimo, os seguintes requisitos:

- X. Operar através da WEB (Internet e Intranet) ou telefone 0800 (discagem direta gratuita). A abertura de chamado técnico será concedida apenas a usuários previamente autorizados pelo gestor do contrato.
- XI. Estar disponível em língua portuguesa.
- XII. Permitir acesso por meio de senha individual, podendo ser alterada a qualquer momento pelo próprio usuário.
- XIII. Permitir que os usuários efetuem consultas, via WEB, sobre a situação

(status) dos seus chamados técnicos e que os mesmos possam incluir ou solicitar informações adicionais.

- XIV. Permitir emissão de consulta relativa à quantidade de chamados abertos, com possibilidade de filtrar por data e estado do chamado (em aberto, encerrado, etc.).

### **3.12.6 Outros Requisitos Aplicáveis**

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 (EXCETO PAPEL), instalação e configuração dos equipamentos nos *desktops* dos usuários.

É de responsabilidade da contratada fornecer a solução completa - hardware e software - para os serviços de bilhetagem e gestão da solução.

É de responsabilidade da contratada fornecer equipamentos na voltagem específica da unidade do IFS ou do uso de transformadores de tensão, caso seja essa a recomendação do fabricante.

O software de gestão deverá ser compatível com sistema operacional Windows Server ou Linux (providos pela contratada). Tanto o hardware (servidores) quanto o software básico (sistemas operacionais) necessários para hospedar o software de gestão serão de responsabilidade da contratada, portanto, as versões e distribuições dos sistemas operacionais ficarão sobre definição da contratada.

### **3.13 Segurança da Informação**

No que se refere à segurança da informação, a contratada deverá:

- f) assinar Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e os respectivos funcionários alocados ao contrato deverão assinar o Termo de Ciência.
- g) cumprir à Política de Segurança da Informação e Comunicação do Instituto Federal de Sergipe – POSIC, Deliberação nº 1/2019/CGSIC.

A contratada deve comunicar formal e imediatamente ao representante do IFS qualquer ponto de fragilidade percebido que exponha a confidencialidade, integridade ou disponibilidade das informações e do serviço.

Os usuários que terão acesso aos sistemas e aplicativos relacionados à STI, deverão ter anuência do respectivo Diretor de TIC.

### **3.14 Vistoria**

A vistoria prévia é facultativa. Não se exigirá que as licitantes a realizem. Ao optar pela realização da vistoria, a proponente deverá assinar o Termo de Vistoria, conforme anexo que será disponibilizado no TR.

A proponente que decidir não realizar a vistoria no órgão e, eventualmente subestimar sua proposta, estará incorrendo em risco típico do seu negócio, não podendo, futuramente, opô-lo contra a Administração para eximir-se de qualquer obrigação assumida ou para rever os termos do contrato que vier a firmar. Portanto, deverá assinar modelo de “Recusa de Vistoria” conforme anexo que será disponibilizado no TR.

Caso decidam realizar a vistoria, as licitantes deverão observar, entre outros aspectos, o grau de dificuldade para execução dos serviços, diagnóstico dos requisitos necessários para prestação dos serviços, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos mesmos.

A vistoria poderá ocorrer em até 2 (dois) dias úteis antecedentes à data da abertura do certame, das 09:00h às 12:00h e das 14:00h às 17:00h, em dias úteis, sendo obrigatório realizar agendamento com as áreas de TIC de cada unidade. Todos os custos associados à visita e à inspeção serão de inteira responsabilidade da licitante.

### **3.15 Garantia da Execução**

A contratada, no prazo de 10 (dez) dias após a assinatura do Contrato, deverá prestar garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) da contratação, que será liberada de acordo com as condições previstas no Edital e no Contrato, conforme disposto no art. 56 da lei nº 8.666/93, desde que cumprida as obrigações contratuais. A não apresentação desta garantia poderá ensejar o encerramento contratual.

A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993.

A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais 3 (três) meses após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MPDG nº 05/2017.

A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

VII. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;

VIII. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo

durante a execução do contrato;

- IX. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada;
- X. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada, quando couber.

A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal ou Banco do Brasil, com correção monetária.

No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a empresa contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, contados da data em que for notificada.

O IFS não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

- a) Caso fortuito ou força maior;
- b) Alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;
- c) Descumprimento das obrigações pela empresa contratada decorrentes de atos ou fatos praticados pelo IFS;
- d) Atos ilícitos dolosos praticados por servidores do IFS.

Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas acima. Será considerada extinta a garantia:

- a) Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do IFS mediante termo circunstanciado, de que a empresa contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- b) No prazo de 3 (três) meses após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros.

### **3.16 Vigência Contratual e Reajuste**

#### **3.16.1 Vigência Contratual**

O contrato vigorará por 12 (doze) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a 48 (quarenta e oito) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993.

A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade,

economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada de a realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração.

Haverá implantação de sistemas informatizados para trâmite de processos eletrônicos no IFS, que resultam em redução de impressão. Alterações contratuais seguirão os termos do Art. 57, da Lei nº 8.666 de 1993.

### **3.16.2 Reajuste**

Os preços são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

O reajuste será realizado por apostilamento.

### **3.17 Histórico de Consumo de Páginas das Unidades do IFS**

Através do Memorando Eletrônico nº 80/2019 da DTI-REI, foi solicitado às unidades do IFS o histórico de consumo de impressão dos últimos 12 meses, bem como as necessidades individuais de impressoras, a fim de se estimar as franquias mínimas que serão fixadas na licitação. Este ponto foi citado diversas vezes na Nota de Auditoria do IFS nº 007/2017, o qual orienta que a nova contratação tenha adequado planejamento e que o

levantamento da necessidade seja baseado em consumo histórico, aproximando o máximo possível a estimativa da realidade da Reitoria e suas unidades.

As respostas com o histórico e as particularidades de cada campus constam no ANEXO II deste estudo. Após análise, verificou-se que todos os *campi* possuíam franquias distintas, mas próximas. Desta forma, sugere-se que a licitação se proceda com itens cujas franquias possuam um intervalo que atendam a mais de um campus, tendo em vista que os preços dos serviços não mudarão em franquias muito próximas. Ressalta-se que a unidade precisa estar atenta e ser enquadrada nos itens cuja franquia mínima não ultrapasse seu consumo médio (ou 60% dele), evitando que na execução do contrato haja dano ao erário pelo pagamento de um serviço não prestado.

### **3.18 Estimativa da Franquia**

Neste item do ETP, trata-se da estimativa da relação da demanda prevista e a quantidade de cada item, considerando os tópicos abaixo:

- 1) Relatório Final da Comissão de Estudos de Viabilidade dos Contratos de Serviços de Outsourcing de Impressão, instituída pela Portaria nº 2.522/2018, conforme Processo nº 23464.000539/2018-44;
- 2) Histórico anual do consumo de cada unidade referente ao contrato vigente;
- 3) A implantação do SEI;
- 4) Consulta feita aos *campi* por meio do MEMORANDO ELETRÔNICO Nº 80/2019 – DTI-REI, de 25 de julho de 2019.

O resultado consta nos **ANEXOS I e II** deste estudo.

### **3.19 Compensação Semestral**

Serão computados semestralmente os cenários 1 a 5 previstos nas seções 1.4.6.1 e 1.4.6.2 do Manual de Boas Práticas, orientações e vedações para contratações de serviços de outsourcing de impressão<sup>15</sup> (Portaria nº 20/2016 DESIN/STI/MP), elaborado pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão / STI. Eventualmente, poderá ocorrer compensação dos valores pagos conforme cenários previstos naquele manual.

#### **Cenário 1**

*Caso o volume produzido no semestre seja inferior à soma das franquias mensais (para cada tipo de equipamento) do mesmo período, não haverá compensação.*

#### **Cenário 2**

*Caso haja produção de excedente em alguns meses, mas o somatório de páginas*

*produzidas seja inferior em relação ao somatório das franquias mensais, será descontado no último mês do respectivo semestre o valor referente à redução, através da fórmula: Novo valor a ser pago = valor do último mês (da compensação semestral) – Valor da Redução.*

### **Cenário 3**

*Este cenário é uma excepcionalidade do cenário anterior, onde o Valor da Redução seja superior ao valor do último mês do semestre contratual. O novo valor a ser pago será calculado conforme a mesma fórmula anterior. Entretanto, deverá ser emitida uma Guia de Recolhimento da União (GRU) para que o fornecedor faça a compensação do pagamento. Opcionalmente, a compensação poderá ser feita mediante desconto no próximo mês de serviço.*

### **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.*

### **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: Novo valor a ser pago = valor do último mês (da compensação semestral) – Valor da Redução.*

O detalhamento do cálculo e a planilha modelo para compensação de franquia de outsourcing de impressão podem ser obtidos no site do governo eletrônico por meio da URL curta: <https://goo.gl/3GVTZF>. Também disponível no site do Ministério da Economia – Governo Digital - Contratações de Tecnologia - Orientações para Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação.

## **3.20 Requisitos para faturamento**

O período de faturamento deverá refletir a prestação do serviço em mês “fechado”, compreendendo do primeiro ao último dia do mês em referência. Para o primeiro e último mês contratual de prestação do serviço, caso não se inicie no primeiro dia do mês, estes serão adequados para que a regra acima seja efetivada nos demais períodos.

O faturamento 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. O cômputo do valor de franquia será proporcional à quantidade de equipamentos disponibilizados no período.

Todo o custo será computado em razão do volume de páginas impressas e da franquia mensal. Os valores referentes ao custo dos equipamentos, da solução de bilhetagem, de gerenciamento de impressão, suporte técnico, transporte, logística, acessórios, cabeamento, suportes e mobiliário, insumos e demais componentes da solução devem estar embutidos dentro dos valores da franquia ou página impressa, ficando vedada a especificação ou aceitação de qualquer cobrança adicional.

A bilhetagem de páginas impressas será contabilizada a partir da impressão em um dos lados de uma folha, com qualidade e sem falhas de impressão.

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

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

As impressões, cópias e digitalizações em formato “Ofício” (216x356 mm) e/ou “Carta” (216x279 mm) serão cobradas considerando que são páginas de tamanho A4 (210x297 mm), tanto para equipamentos monocromáticos como para os policromáticos.

Para fins de contabilização, entende-se por “página” 1 (uma) face de 1 (uma) folha; assim, “frente e verso” corresponde efetivamente a 2 (duas) páginas produzidas. A impressão A3 será faturada como duas vezes o valor da impressão A4. A cópia será contabilizada da mesma forma que a impressão. Não será cobrado valor extra para o serviço de digitalização.

Devido à quase impossibilidade de gestão de páginas mal impressas (como aquelas provenientes de vícios de término de vida útil ou defeito do toner, do kit fusor, ou dos demais consumíveis), os prejuízos induzidos à União por conta desses problemas serão tratados como processos administrativos, que poderão ensejar multas, glosas e sanções.

#### **4. LEVANTAMENTO DAS ALTERNATIVAS EXISTENTES NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

##### **4.1 Análise Comparativa de Soluções**

<b>TABELA COMPARATIVA 01</b>		
<b>SOLUÇÃO 01: Aquisição de Equipamentos de Impressão</b>		
<b>NECESSIDADES</b>	<b>CONTRATANTE</b>	<b>CONTRATADA</b>

Compra de Insumos (toners, peças, Grampos), EXCETO PAPEL	X	
Manutenção Preventiva e Corretiva	X	
Suporte Técnico	X	
Disponibilização de Software de Gerenciamento de Ativos e Bilhetagem de Páginas Impressas	X	
Diagnóstico de Problemas	X	
Política Reversa	X	
Depreciação Contábil	X	
Doações, Leilões por ociosidade entre outros	X	
Aquisição de Papel	X	

Na tabela comparativa 1, ainda devemos considerar os inúmeros processos licitatórios para aquisição de alguns insumos, o alto custo da impressão, pessoal, contratação de manutenção / ou sobrecarga da área técnica.

<b>TABELA COMPARATIVA 02</b>		
<b>SOLUÇÃO 02: Serviços de <i>Outsourcing</i> de Impressão</b>		
<b>NECESSIDADES</b>	<b>CONTRATANTE</b>	<b>CONTRATADA</b>
Compra de Insumos (Toners, peças, Grampos), <b>EXCETO PAPEL.</b>		X
Manutenção Preventiva e Corretiva		X
Suporte Técnico		X
Disponibilização de Software de Gerenciamento de Ativos e Bilhetagem de Páginas Impressas		X
Diagnóstico de Problemas		X
Política Reversa		X
Depreciação Contábil		X
Doações, Leilões por ociosidade entre outros		X
Aquisição de Papel	X	

A aquisição de máquinas de impressão é, portanto, considerada inviável para a administração, visto que os custos para manter o serviço plenamente funcionando seriam arcados pelo órgão contratante. A contratação de empresa especializada no serviço é, sem dúvida, a melhor opção para prestação deste serviço de forma eficiente e sem interrupção. Dito isto, confirma-se neste Estudo que o IFS atenderá a recomendação da Secretaria de Tecnologia da Informação para contratação de *outsourcing* de impressão em regime de comodato, na modalidade franquia mais excedente.

É importante salientar, também, que no mercado há possibilidade de locação do equipamento de impressão. Contudo, no mesmo viés da aquisição das máquinas,

entendemos que a locação não oferece um serviço econômico e viável ao IFS, pois o pagamento fixo é feito por equipamento, o qual possui uma estimativa de páginas a usar. A escolha da modalidade “franquia mais excedente” foi pensada exatamente para corrigir as falhas do contrato atual, principalmente no que se refere ao pagamento por serviço não prestado.

Ao realizar um histórico do consumo dos equipamentos e utilizando a franquia mínima de 60% deste consumo médio, entende-se que a probabilidade de pagamento por impressões não realizadas é mínimo. Cada unidade terá, portanto, sua franquia mínima mais uma parcela de cota excedente, que será utilizada sempre que necessário, garantindo o pagamento exato do serviço, conforme salientou a Nota de Auditoria nº 007/2017:

“Sendo assim, é preciso que se adotem medidas que garantam o cumprimento da quantidade de equipamentos/impressões contratados pelo IFS e o pagamento apenas dos serviços que foram efetivamente executados (...)”

Observa-se que a solução proposta pelo IFS é similar a apresentada em outros Órgãos da Administração pública, os quais contratam o serviço de *outsourcing* de impressão na modalidade franquia de página mais excedente, via pregão eletrônico, com materiais inclusos (exceto papel), manutenção e sistema de gestão sob a responsabilidade da contratada. Para maiores verificações, consta no site [www.governodigital.gov.br](http://www.governodigital.gov.br) uma planilha com diversas licitações para contratação de serviços de outsourcing nesta modalidade.

#### 4.2 Licitações Similares:

ÓRGÃO GERENCIADOR	NÚMERO DO PREGÃO	Nº DO PROCESSO ADMINISTRATIVO	DATA DA LICITAÇÃO	EMPRESA VENCEDORA	RESULTADOS DISPONÍVEIS EM:
INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA – CAMPUS JOÃO PESSOA <b>UASG 158469</b>	Nº 08/2018	23326.008122/2018-12	26/09/2018	CSF SERVIÇOS DIGITAIS LTDA	Site do Compras Governamentais
NÚCLEO ESTADUAL DO MINISTÉRIO DA SAÚDE NO AMAPÁ <b>UASG 250014</b>	Nº 03/2018	25013.000065/2018-74	24/08/2018	M J L COSTA SERVIÇOS	

CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA VETERINÁRIA – CFMV <b>UASG 389320</b>	Nº 01/2018	P.A 2785/2018	11/12/2018	ONYX SOLUTION COMÉRCIO E REPRESENTAÇÃO LTDA
INST. FED. DE EDUC., CIÊNCIA E TEC. DO RIO GRANDE DO SUL - CAMPUS RIO GRANDE <b>UASG 158262</b>	Nº 40/2018	23370.000287/2018 -01	02/08/2018	ALLGED SOLUÇÕES DE TI LTDA.
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA <b>UASG 200005</b>	Nº 19/2018	08006.000470/2018 -62	28/12/2018	SIMPRESS COMÉRCIO LOCAÇÃO E SERVIÇOS LTDA
INST.FED. SAO PAULO - CAMPUS BIRIGUI <b>UASG 158525</b>	Nº 3525/2019	23429.000882/2018 -15	22/02/2019	VENCAO COMÉRCIO E SERVIÇOS EIRELI
INST FED.SUL R. GRANDENSE / CAMPUS PELOTAS <b>UASG 158467</b>	Nº 01/2019	23206.000124/2019 -01	01/03/2019	COMPUCOM SOLUÇÕES DIGITAIS LTDA
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO <b>UASG 154045</b>	Nº 35/2018	23108.191895/2016 -55	09/07/2018	TECNOSET INFORMÁTICA PRODUTOS E SERVIÇOS LTDA
INST.FED.DE EDUC., C. E TEC DE SP/CAMPUS SUZANO <b>UASG 158566</b>	Nº 12566/2018	23437.000350/2018 -89	06/12/2018	INPRINT LOCAÇÃO E SUPRIMENTOS DE INFORMÁTICA EIRELI
COMANDO 1. GRUPAMENTO DE ENGENHARIA <b>UASG 160176</b>	Nº 18/2018	64278.000626/2018 -86	06/09/2018	COPY LINE COMERCIO E SERVICOS LTDA

No quadro a seguir, há comparação de alguns requisitos entre as soluções identificadas no mercado, sendo estas:

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se Aplica
A Solução encontra-se	Solução	X		

implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	1			
	Solução 2	X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	Solução 1			X
	Solução 2			X
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Solução 1		X	
	Solução 2		X	
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo <i>ePing</i> , <i>eMag</i> , <i>ePWG</i> ?	Solução 1	X		
	Solução 2	X		
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução 1			X
	Solução 2			X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Solução 1	X		
	Solução 2	X		

#### 4.3 Justificativa para a escolha da solução

A contratação de empresa especializada em fornecimento de serviços de *outsourcing* de impressão, na modalidade franquias de página mais excedente, via pregão eletrônico - SRP, foi escolhida pois vislumbra-se nesta contratação de serviço um modelo eficiente e eficaz de serviços, capaz de atender às demandas de impressão, cópia, digitalização de documentos, através da cessão de equipamentos (comodato) e do fornecimento de suprimentos. Desta forma, atenderá de forma continuada e controlada, evitando desperdícios e descontinuidade dos serviços.

Além disso, a Secretaria de Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (STI/MP), em observância ao disposto na Estratégia de Governança Digital e na Instrução Normativa SLTI/MP nº 4, de 11 de setembro de 2014,

recomenda aos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) a contratação preferencial de serviços de *outsourcing* de impressão na modalidade franquia de páginas mais excedente, no lugar de aquisição ou locação de equipamentos de impressão e digitalização.

Atualmente, está vigente na Reitoria 02 (dois) contratos para este objeto, firmado entre o IFS e a empresa contratada. Na Reitoria, estes termos já foram renovados, com vigência até 2020. Constata-se que estes contratos não têm atendido a todas as necessidades do IFS, conforme exposto no **Relatório da Comissão de Estudos de Viabilidade para os contratos de *outsourcing* de impressão nos campi e na Reitoria** (portaria nº 2.522, de 31 de agosto de 2018), podendo destacar as seguintes situações:

a) Não contempla a sazonalidade de impressões para as provas e documentos dos processos seletivos para ingresso de estudantes no IFS, realizados pela PROEN, que ocorrem, em média, 02 (duas) vezes por ano. Desta forma, a cota de excedente é ultrapassada numa quantidade expressiva, tornando o contrato anti-econômico.

- Para resolução deste problema, a nova contratação terá um grupo/item para utilização por demanda, com franquia mínima aproximada ao total de impressões consumidas nos processos seletivos, a fim de garantir que neste momento haja uma impressora de grande porte específica para este fim, a qual será devolvida após o término da demanda. Logo, o pagamento será por demanda, pagando a franquia mínima mais o excedente, se houver. As condições deste serviço serão especificadas no Termo de Referência da licitação.

- O quantitativo aproximado de impressões foi dimensionado e informado pelo Departamento de Assuntos Acadêmicos (DAA/PROEN), no dia 20/11/2018, com base no histórico de impressões dos últimos processos seletivos.

- Em reunião no dia 29/07/2019 com representantes do DAA, da DTI, do DELC e o fiscal titular do contrato atual deste objeto, definiu-se para esta solução: 02 impressoras monocromáticas, com função de grampear, com franquia mínima de 100.000 páginas para demanda semestral e um excedente de 300.000 páginas (pensando nos processos seletivos dos próximos 04 anos). O detalhamento do grupo será especificado no Termo de Referência após aprovação das condições do serviço pelo DAA/PROEN.

b) As franquias estão mal dimensionadas, ou seja, foi contratada uma franquia mínima para impressões que é bastante superior ao utilizado, gerando prejuízos ao erário por pagamento mensal majorado deste serviço em todos os *campi*. Tal fato foi citado também na Nota de Auditoria nº 007/2017, elaborada pela Auditoria Interna do IFS, solicitando que providências fossem tomadas nas próximas licitações.

- A solução para este problema foi a realização de um levantamento da

quantidade de impressões das máquinas de todas as unidades do IFS, a fim de que com a análise histórica recente fosse possível ter uma média do total realmente demandado pelos setores, tornando a licitação mais eficiente.

c) Possui o fornecimento de folha de papel, mas observa-se que não estão sendo cumpridas as recomendações do Manual de Boas Práticas da STI. Vejamos:

5.1 Se o órgão desejar que o fornecimento de papel ocorra juntamente à contratação do serviço de *outsourcing* de impressão, deve, através de estudo técnico, **demonstrar a economicidade dessa forma de aquisição**, quando comparada à aquisição direta do papel em contratação separada do *outsourcing*.

5.2. Mesmo demonstrada a economicidade ou que haja justificativa para essa forma de contratação, **a cobrança do fornecimento de papel deve ser discriminada separadamente durante o faturamento, uma vez que podem haver divergências entre as quantidades de impressões/cópias efetivamente realizadas e o fornecimento do papel**. Tal prática auxilia a administração em futuras auditorias ou fiscalização por uso indevido dos recursos. (grifo nosso).

Para que não haja dano ao erário, a equipe técnica decidiu que o serviço em questão não contemplasse a entrega de papel, sendo uma responsabilidade de aquisição deste insumo pelo IFS. Desta forma, os papéis serão licitados anualmente, a fim de garantir que haja o insumo durante a vigência contratual.

Ratificamos que muitos órgãos têm optado pela modalidade de impressão sem o fornecimento de papel, melhorando o gerenciamento e a fiscalização dos seus contratos. No IFS, será necessária a inclusão da demanda de compra das folhas no sistema PGC – Planejamento e Gerenciamento das Contratações, para que a compra seja realizada em 2020. O planejamento desta licitação é crucial para o serviço de *outsourcing* de impressão, tendo em vista que sem este insumo não será possível a continuidade dos serviços.

Para esclarecer os cálculos e a economicidade desta solução, vejamos alguns dados para *impressão monocromática A4*:

➤ Foi realizada uma pesquisa no Painel de Preços para o CATSER 26573 (sem papel) e para o CATSER 26581 (com papel) para franquias entre 19.000 e 22.000 páginas, com licitações federais, na modalidade pregão, dos últimos 90 dias; e, ainda, para aquisição avulsa de folha A4 (caixa com 10 resmas – 500 folhas cada resma):

LICITAÇÃO SEM PAPEL INCLUÍDO					LICITAÇÃO COM PAPEL INCLUÍDO			
UASG	PREGÃO	VALOR MENSAL DA FRANQUIA	VALOR DA FOLHA (comprada por fora da licitação)*	VALOR MENSAL + CUSTO DA FOLHA**	UASG	PREGÃO	VALOR MENSAL DA FRANQUIA	VALOR DA FOLHA (incluída na licitação)
160073	Nº 4/2019	R\$ 2.100,00	R\$ 0,031	R\$ 2.720,00	158379	Nº 9/2018	R\$ 3.119,39	R\$ 0,16
160212	Nº 2/2019	R\$ 2.091,89		R\$ 2.711,89	510815	Nº 3/2018	R\$ 4.040,83	R\$ 0,20
158122	Nº 3/2019	R\$ 2.090,01		R\$ 2.710,01				

\*No Painel de Preços, o valor médio da caixa com 10 resmas de papel (500 folhas por resma) foi R\$ 159,67, ou seja, cada resma custaria R\$ 15,97, sendo R\$ 0,031 por folha.

\*\*Considerando o uso de 20.000 páginas.

Nota-se que o preço da folha comprada separadamente foi bem menor (R\$ 0,03) quando comparado à solução com papel incluso (R\$ 0,16 e R\$ 0,20), o que impactou no valor final mensal da contratação. Para uma franquia de 20.000 páginas, por exemplo, no primeiro cenário teríamos, hipoteticamente, um custo mensal R\$ 2.720,00, enquanto na solução com papel incluso este valor foi superior a R\$ 3.000,00.

Para encontrar o detalhamento das licitações acima, após os filtros do Painel de Preços, foi aberto cada edital para verificar se havia algum item que se encaixava na franquia exemplificada, justificando assim a quantidade de pregões utilizados. Esta memória de cálculo não foi aprofundada por entender que os exemplos citados já mostram que a contratação do serviço sem inclusão do papel se torna MENOS ONEROSA, de tal modo que o manual de Boas Práticas da STI permite a contratação conjunta com o papel desde que não reste dúvida que esta escolha é a mais econômica para a administração.

Sugere-se que o IFS analise, futuramente, a possibilidade de aquisição do papel reciclável, por ser uma alternativa sustentável. Por fim, pode ser constatado por meio do sítio: <https://www.governodigital.gov.br/sisp/ncti-nucleo-de-contratacoes-de-tecnologia-da-informacao/consulta-licitacoes-de-tj>, que diversos órgãos estão realizando contratações nesse sentido, haja vista as inúmeras vantagens desse tipo de contratação.

#### 4.4 Benefícios a serem alcançados

TIPO DE RESULTADO	SIM	NÃO	DETALHAMENTO
Serviço Técnico Especializado	X		Profissionais capacitados dando suporte a área técnica do IFS.
Melhor Relação Custo-Benefício	.X		Os custos relacionados a cartuchos, <i>toners</i> , assistência e demais serviços, fazem parte do contrato de <i>outsourcing</i> de impressão firmado
Depreciação de Equipamentos e Ociosidade no IFS		X	Os equipamentos são disponibilizados por comodato
Sustentabilidade e Economia na Impressão	X		Há emissão de relatórios de impressão que são emitidos mensalmente

Ainda no contexto da intensidade, sugere-se Pregão Eletrônico SRP para a contratação em tela pela motivação exposta a seguir:

- a) Compra centralizada e menos onerosa;
- b) Melhor gestão do tempo;
- c) Inexistência da obrigatoriedade de dotação orçamentária, que apenas será comprovada no momento da expedição da nota de empenho ou quando da celebração do contrato.
- d) Possibilidade de atendimento, em um mesmo certame licitatório, de todas as unidades do IFS;
- e) Ata de Registro de Preços com validade de até 01 (um) ano, entre outras.

#### **4.5 Identificação das Soluções Disponíveis que Atendam aos Requisitos**

Buscou-se no mercado, os equipamentos compatíveis às soluções propostas.

#### **4.6 Relação entre a Demanda Prevista e a Quantidade de Cada Item**

Conforme ANEXO I e II deste Estudo Técnico Preliminar.

#### **4.7 Adequações necessárias ao ambiente para viabilizar a execução contratual**

Conforme previsto item “5” deste Estudo Técnico Preliminar.

#### **4.8 Possibilidade de aquisição na forma de bens ou contratação como serviço**

Conforme citado anteriormente, a Secretaria de Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (STI/MP) recomenda, no que tange ao atendimento às demandas de serviços de impressão e digitalização, a contratação

preferencial de serviços de *outsourcing* de impressão na modalidade franquia de páginas mais excedente, no lugar de aquisição ou locação de equipamentos de impressão e digitalização.

#### **4.9 A ampliação ou substituição da solução implantada**

Ao formalizar o contrato, caso se observe que a solução não atende às necessidades do órgão, o IFS reavaliará o dimensionamento do contrato, seja revisando a estimativa de páginas impressas, a quantidade de impressoras ou sua melhor distribuição. Podem ser realizados termos aditivos para adequação da solução, observados os limites estabelecidos no art. 65 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

Se ficar comprovado que a contratação não é vantajosa para o IFS ou causa dano ao erário é imprescindível que seja realizado novo planejamento e estudo técnico para escolha da melhor alternativa para a instituição. Dito isto, é crucial que haja uma gestão e fiscalização correta do contrato, a fim de que sejam constatadas quaisquer falhas na execução contratual em tempo hábil para a realização das mudanças. Sugere-se que o IFS busque métodos de capacitação para os fiscais dos contratos de TI, por entender que este quesito é fundamental para a plena execução dos serviços e atendimento dos resultados esperados por esta contratação.

### **5. SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO**

#### **5.1 Recursos materiais necessários à continuidade do objeto contratado**

O objeto compreende a cessão de direito de uso de equipamentos, com insumos inclusos (EXCETO PAPEL), o serviço de impressão, entrega, instalação e manutenção dos equipamentos (impressoras), incluso ainda a reposição de peças e suprimentos, abrangendo software com respectivas garantias, instalação, suporte técnico, treinamento, manutenção e tudo que se fizer necessário para o perfeito funcionamento dos serviços ora exigidos, com assistência técnica no âmbito do IFS.

- **Pontos de Redes, mesas de suporte e pontos de energia**

Os equipamentos antigos serão desinstalados, portanto, espera-se não ser necessárias grandes adequações na infraestrutura lógica e elétrica das unidades, bem como não há necessidade de aquisição de mesas para suporte das novas impressoras, visto que as atualmente utilizadas estarão livres e disponíveis, salvo aqueles setores que porventura demandaram quantitativo maior de máquinas, os quais devem planejar o local para instalação dos equipamentos. Caso seja necessário, a CONTRATADA deverá fornecer transformadores quando os equipamentos forem 220V.

## **5.2 Recursos humanos necessários à continuidade do objeto contratado**

- **Função Fiscal Técnico:** Servidor representante da Área de TIC, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato.
- **Função Fiscal Administrativo:** Servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos;
- **Função Fiscal Requisitante:** Servidor representante da Área Requisitante da solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista de negócio e funcional da solução de TIC;
- **Função Gestor do Contrato:** Servidor com atribuições gerenciais, preferencialmente da área requisitante da solução, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente;
- **Função Preposto:** Representante da Contratada, responsável por 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.

Obs.: Todo o monitoramento da execução contratual será nos moldes do Modelo de Gestão do Contrato disposto no Art. 33 da IN SGD 1/2019.

## **5.3 Continuidade do fornecimento da solução em eventual interrupção contratual**

Em eventual interrupção contratual, deverá ser realizado um remanejamento das impressoras próprias, se houver, de forma a atender temporariamente as demandas por impressão. Caso contrário, será necessário o planejamento de uma nova licitação.

## **5.4 Atividades de transição contratual e encerramento do contrato**

Conforme dispõe IN SGD/ME nº 1/2019.

## **5.5 Estratégia de independência do órgão com relação à empresa contratada**

- **Transferência de conhecimento tecnológico**  
A CONTRATADA orientará o IFS sobre a utilização correta dos recursos fornecidos;
- **Propriedade intelectual da solução de TIC**  
Não se aplica.

- **Documentação técnica a ser entregue**

Manuais de utilização dos recursos, obrigatoriamente no idioma português, sendo possível em espanhol ou inglês;

## **6. ESTRATÉGIA PARA CONTRATAÇÃO**

### **6.1 Justificativa para o parcelamento ou não da solução**

A solução deve ser adquirida de maneira completa, uma vez que os equipamentos devem ser compatíveis entre si e com o software de gerenciamento de impressão e que os preços praticados são diretamente dependentes do volume contratado. Assim, a concentração do fornecimento de todos os equipamentos por parte de uma única empresa permitirá a esta ganhar em escala oferecendo um custo individual menor ao IFS.

#### **A licitação será composta por 02 (dois) grupos:**

**Grupo 01** – contratação de *outsourcing* de impressão monocromática e policromática - franquia mais excedente, digitalização e cópia de documentos, com fornecimento e disponibilidade dos equipamentos, assistência técnica e manutenção preventiva e corretiva com suporte *on-site*; substituição de peças, componentes e materiais utilizados na manutenção, fornecimento de insumos originais (exceto papel) e disponibilização de software de gerenciamento de ativos e bilhetagem de páginas impressas;

**Grupo 02** – contratação de *outsourcing* de impressão monocromática - franquia mais excedente – de impressora de grande porte, para impressão de materiais para os processos seletivos, **sob demanda**, com digitalização e cópia de documentos, fornecimento e disponibilidade dos equipamentos, assistência técnica e manutenção preventiva e corretiva com suporte *on-site*; substituição de peças, componentes e materiais utilizados na manutenção, fornecimento de insumos originais (exceto papel) e disponibilização de software de gerenciamento de ativos e bilhetagem de páginas impressas;

### **6.2 Justificativa para modalidade e tipo de licitação**

Será vencedor da licitação aquele que atender aos requisitos técnicos e contratuais presentes no edital de licitação, e apresentar o menor preço global.

O critério de julgamento pelo valor global foi adotado haja vista a complexidade da solução e a interdependência dos itens que a compõem. Ademais, a adjudicação do objeto de *outsourcing* de impressão (grupo 01) a um só fornecedor é uma forma de garantir a compatibilidade e padronização dos serviços prestados, trazendo eficiência e economia à gestão contratual.

O grupo 02 poderá ter fornecedor distinto do grupo 01, tendo em vista que o primeiro trata-se de uma solução e execução de serviço específico e sazonal, com pagamento por

demanda.

### 6.3 Classificação orçamentária e indicação da fonte do recurso

Despesa Corrente.

Elemento de Despesa: 339040

Fonte: 8100000000

### 6.4 Equipe de apoio à licitação

O apoio será realizado pela equipe de planejamento, descrita no subitem 1.1.2, e pela equipe de apoio ao pregoeiro do Departamento de Licitações e Contratos (DELIC) do IFS.

## 7. ESTIMATIVA DE CUSTOS DA CONTRATAÇÃO

A estimativa de custos da licitação foi concluída após ampla pesquisa de mercado, realizada no Painel de Preços e anexada aos autos deste processo.

A presente contratação terá um valor estimado anual de **R\$ 411.383,96 (quatrocentos e onze mil, trezentos e oitenta e três reais e noventa e seis centavos)**.

O quadro abaixo expõe o valor total para cada unidade do IFS:

#### GRUPO 01:

UNIDADES	VALOR ESTIMADO (R\$)/MÊS	VALOR ESTIMADO ANUAL (R\$)	VALOR ESTIMADO PARA 48 MESES (R\$)
Reitoria*	R\$ 6.146,00	R\$ 73.752,00	R\$ 295.008,00
Aracaju	R\$ 5.230,40	R\$ 62.764,80	R\$ 251.059,20
Lagarto	R\$ 2.344,92	R\$ 28.139,04	R\$ 112.556,16
Propriá	R\$ 473,00	R\$ 5.676,00	R\$ 22.704,00
Socorro	R\$ 430,00	R\$ 5.160,00	R\$ 20.640,00
Estância	R\$ 1.657,80	R\$ 19.893,60	R\$ 79.574,40
Glória	R\$ 777,60	R\$ 9.331,20	R\$ 37.324,80
Itabaiana	R\$ 1.044,00	R\$ 12.528,00	R\$ 50.112,00
Poço Redondo	R\$ 430,00	R\$ 5.160,00	R\$ 20.640,00
Tobias Barreto	R\$ 688,05	R\$ 8.256,60	R\$ 33.026,40
São Cristóvão	R\$ 4.552,56	R\$ 54.630,72	R\$ 218.522,88
SUPERINT.FEDERA	R\$ 2.064,00	R\$	R\$

L DE AGRIC.PECUARIA E ABASTEC. - Aracaju		24.768,00	99.072,00
--	--	-----------	-----------

\* exceto impressora da PROEN

**GRUPO 02:**

UNIDADES	VALOR ESTIMADO DO ITEM (R\$/MÊS)	VALOR ESTIMADO ANUAL (R\$)*	VALOR ESTIMADO PARA 48 MESES
Reitoria (PROEN/DAA)	R\$ 50.662,00	R\$ 101.324,00	R\$ 405.296,00

\* uso semestral para impressões dos processos seletivos.

**QUANTIDADE DE IMPRESSORAS POR UNIDADE:**

UNIDADES	QUANTIDADE EQUIP. TIPO I	QUANTIDADE EQUIP. TIPO II	QUANTIDADE EQUIP. TIPO IV	QUANTIDADE EQUIP. TIPO III*
Reitoria	16	1	3	2
Aracaju	15	2	1	-
Lagarto	3	1	1	-
Propriá	2	-	-	-
Socorro	2	-	-	-
Estância	4	1	-	-
Glória	2	-	-	-
Itabaiana	2	1	-	-
Poço Redondo	2	-	-	-
Tobias Barreto	3	-	-	-
São Cristóvão	13	2	1	-
SUPERINT.FEDERAL DE AGRIC.PECUARIA E ABASTEC. - Aracaju	04			
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>08</b>	<b>06</b>	<b>02</b>

\* uso exclusivo para impressões dos processos seletivos, por demanda

**8.DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO**

A equipe responsável pelo planejamento da contratação, ciente das regras da IN SGD 01/2019 e suas alterações e subsidiada pela IN 05/2017 e suas alterações, após conclusão de todos os estudos técnicos preliminares aqui contidos, declara ser viável a contratação pretendida.

§ 2º O Estudo Técnico Preliminar da Contratação será aprovado e assinado pelos Integrantes Técnico e Requisitante da Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC.

Aracaju, \_\_\_\_ de dezembro de 2019

<b>EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO</b>	
<b>INTEGRANTE TÉCNICO</b>	<b>INTEGRANTE REQUISITANTE</b>

**AUTORIDADE MÁXIMA DE TIC**

(    ) APROVO    (    ) NÃO APROVO

Nome:	Matrícula/SIAPE:
Cargo:	Lotação:
E-mail:	Telefone: