

# **TERMO DE REFERÊNCIA**

**Processo Administrativo nº 23290.002028/2020-11**

## **CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE OUTSOURCING DE IMPRESSÃO**

Aracaju, 28 de maio de 2021

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

### Histórico de Revisões

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
26/03/2021	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Equipe de Planejamento
19/04/2021	2.0	Revisão após análise jurídica	Pregoeira
28/05/2021	3.0	Revisão após suspensão do pregão	Equipe de Planejamento

## **TERMO DE REFERÊNCIA**

**Referência: Arts. 12 a 24 IN SGD/ME Nº 1/2019**

### **1 – OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

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.

Para fins de referências legais, este Termo de Referência baseia-se no modelo proposto pelo Governo Federal e fundamenta-se no Art. 12 da Instrução Normativa SGD nº 1/2019 e no 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, sendo mais complexo e minucioso na medida em que a contratação assim exigir.

### **2 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC**

Essa contratação visa suprir a necessidade do IFS quanto aos serviços de impressão, digitalização e cópia, por meio da instalação de equipamentos do tipo “impressoras e multifuncionais”, no regime de outsourcing, devidamente configurados e aptos para pleno funcionamento, e do fornecimento de suprimentos, EXCETO PAPEL.

As quantidades finais foram definidas após levantamento do consumo das unidades do IFS, nos últimos 12(doze) meses.

## 2.1 Bens e serviços que compõem a solução

GRUPO	ITEM	OBJETO	CATSER	QUANTIDADE (Anual)	UNIDADE	VALOR MÁXIMO UNITÁRIO
01	01	Impressora/Multifuncional Monocromática A4 Tipo I (franquia mínima até 3600 cópias por equipamento)	26573	1.330.248	Folha	R\$ 0,11
	02	Impressora/Multifuncional Monocromática A4 Tipo II (franquia mínima entre 3601 a 12000 cópias por equipamento)	26573	590.772	Folha	R\$ 0,11
	03	Impressora/Multifuncional Policromática A3 Tipo IV (franquia mínima até 1500 cópias por equipamento)	26638	48.120	Folha	R\$ 0,73
	04	Páginas excedentes para o ITEM 01	26654	876.960	Folha	R\$ 0,08
	05	Páginas excedentes para o ITEM 02	26654	393.852	Folha	R\$ 0,08
	06	Páginas excedentes para o ITEM 3	26719	32.076	Folha	R\$ 0,87
02	07	Impressora/Multifuncional Monocromática A3 Tipo III (franquia mínima acima de 12000 cópias por equipamento)	26590	242.160	Folha	R\$ 0,13
	08	Páginas excedentes para o ITEM 07	26670	500.000	Folha	R\$ 0,13
-	09	Digitalizador (Scanner) Tipo V - franquia de 4.000 páginas/equip.	27677	408	Unidade	R\$ 156,85

## 2.2. Quantitativo máximo/total do Órgão gerenciador e participantes

GRUPO	ITEM	OBJETO	UNIDADE	REITORIA	CAMPUS ARACAJU	CAMPUS LAGARTO	CAMPUS PROPRIÁ	CAMPUS SOCORRO	CAMPUS ESTÂNCIA	CAMPUS GLÓRIA	CAMPUS ITABAIANA	CAMPUS POÇO RED.	CAMPUS T. BARRETO	CAMPUS S. CRISTOVÃO
01	01	Impressora/Multifuncional Monocromática A4 Tipo I (franquia mínima até 3600 cópias por equipamento)	Folha	352.800	216.000	84.204	46.800	36.000	180.000	54.720	43.200	36.000	57.600	222.924
	02	Impressora/Multifuncional Monocromática A4 Tipo II (franquia mínima entre 3601 a 12000 cópias por equipamento)	Folha	64.800	259.200	86.136	-	-	-	-	100800	-	-	79.836
	03	Impressora/Multifuncional Policromática A3 Tipo IV (franquia mínima até 1500 cópias por equipamento)	Folha	14.400	11.520	10.800	-	-	-	-	-	-	-	11.400
	04	Páginas excedentes para o ITEM 01	Folha	225.600	144.000	56.136	31.200	23.976	120.000	36.480	28.800	24.000	38.412	148.356
	05	Páginas excedentes para o ITEM 02	Folha	43.200	172.800	57.420	-	-	-	-	67.200	-	-	53.232
	06	Páginas excedentes para o ITEM 3	Folha	9.600	7.680	7.200	-	-	-	-	-	-	-	7.596

02	07	Impressora/Multifuncional Monocromática A3 Tipo III (franquia mínima acima de 12000 cópias por equipamento)	Folha	242.160	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	08	Páginas excedentes para o ITEM 07	Folha	500.000	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	09	Digitalizador (Scanner) Tipo V	Unidade	60	60	48	24	24	36	24	48	-	24	60

## 2.2. Quantitativo mínimo do Órgão gerenciador e participantes

[illegible]

	04	Páginas excedentes para o ITEM 01	Folha	112.800	72.000	28.068	15.600	11.988	60.000	18.240	14.400	12.000	19.200	74.172
	05	Páginas excedentes para o ITEM 02	Folha	21.600	86.400	28.704	-	-	-	-	33.600	-	-	2.616
	06	Páginas excedentes para o ITEM 3	Folha	4.800	3.840	3.600	-	-	-	-	-	-	-	3.792
02	07	Impressora/Multif uncional Monocromática A3 Tipo III (franquia mínima acima de 12000 cópias por equipamento)	Folha	121.080	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	08	Páginas excedentes para o ITEM 07	Folha	250.000	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	09	Digitalizador (Scanner) Tipo V	Unidade	24	24	24	12	12	12	12	24	-	12	24

## 2.4 Tipos de Equipamentos e Quantidades por Unidade

UNIDADES	QUANTIDADE EQUIP. TIPO I	QUANTIDADE EQUIP. TIPO II	QUANTIDADE EQUIP. TIPO IV	QUANTIDADE EQUIP. TIPO III*	QUANTIDADE EQUIP. TIPO V
Reitoria	15	1	2	2	5
Aracaju	15	2	1	-	5
Lagarto	3	1	1	-	4
Propriá	2	-	-	-	2
Socorro	2	-	-	-	2
Estância	4	1	-	-	3
Glória	2	-	-	-	2
Itabaiana	2	1	-	-	4

Poço Redondo	2	-	-	-	-
Tobias Barreto	3	-	-	-	2
São Cristóvão	13	2	1	-	5
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>08</b>	<b>05</b>	<b>02</b>	<b>34</b>

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

2.4.1 Descrição detalhada por equipamento no ANEXO IV.

2.4.2 As condições exclusivas para o Grupo 02 encontram-se disponível no ANEXO V.

### **3 – JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO**

#### **3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação**

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.

### **3.1.1. Escolha do Modelo “Franquia Mais Excedente”**

O Manual de Boas Práticas, orientações e vedações para contratações de serviços de *outsourcing* de impressão veda os modelos de contratação de serviço de *outsourcing* sem franquias bem como a aquisição de equipamentos, indicando a modalidade “franquia e excedente” como modelo base a ser seguido.

O referido manual esclarece que as contratações em um modelo de *Outsourcing* devem visar, principalmente, o menor custo possível para a entidade pública, mas sem detrimento da qualidade dos serviços contratados e prestados.

Especificamente com relação à efetiva vantagem da Administração Pública em optar por realizar a presente contratação utilizando esse modelo de *Outsourcing* de impressão, cópia e digitalização, em detrimento da aquisição de equipamentos de mercado para a execução desses serviços, cumpre acrescentar as razões e considerações que se segue.

No contexto deste tipo de solução tecnológica, importa frisar que os serviços em questão são contratados pela APF predominantemente no formato “*Outsourcing*: fornecimento de

equipamentos com a prestação de serviços digitais contabilizados mensalmente por unidade de efetivo uso” em praticamente todos os contratos da Administração, nas esferas federal e estadual, tanto no executivo, quanto no judiciário e no legislativo.

O Ministério do Planejamento, por meio do referido manual, veda a aquisição de equipamentos bem como a locação sem franquia, nas contratações onde é possível aplicar o modelo franquia e excedente, o que é plenamente cabível à realidade do IFS. Por fim, conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar, o modelo franquia e excedente parece-nos ser o mais vantajoso para o IFS, tanto quanto aos aspectos econômicos, quanto também em razão dos benefícios técnicos do modelo.

Sendo assim, conforme justificado por meio dos aspectos acima listados, o modelo ora proposto baseia-se no modelo “franquia e excedente” para a contratação de serviços de impressão, cópia e digitalização corporativas, com franquia global mensal, por meio do fornecimento de equipamentos multifuncionais, conforme detalhamentos neste Termo de Referência e seus anexos. Ademais, cabe explicar resumidamente o modelo proposto, entende-se que para cada equipamento deve ser definida uma franquia mínima, na qual assegura ao fornecedor um valor para amortização mensal do equipamento; ou seja, o valor da cópia dentro da franquia é composto pelo lucro do fornecedor adicionado dos custos fixos e variáveis dos serviços e da amortização do produto. Já o excedente é a contabilização das impressões e cópias além da franquia, sem garantia de consumo, onde o fornecedor comporá seu respectivo valor financeiro sem incluir a amortização do equipamento, visto que estes já estão abarcados dentro da franquia mensal mandatória. Por esta razão, entende-se que o valor da cópia/impressão dentro da franquia possui um valor maior do que a cópia/impressão excedente.

### **3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais**

ALINHAMENTO AO PDTIC			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
<b>OE07</b>	Ampliar a informatização de processos administrativos e acadêmicos (PEI/IFS).	<b>214</b>	Contratação de Serviços de Impressão e Digitalização

ALINHAMENTO AO PCTIC
----------------------

ID	Metas do Planejamento Estratégico do Requisitante e do PDTIC	Prazo
100	Contratar Serviços de Impressão e Digitalização	Dez/19

ALINHAMENTO AO PAC 2021	
Item	Descrição
941	OUTSOURCING DE IMPRESSAO - PAGINAS A4 - MONOCROMATICO - DENTRO DA FRANQUIA SEM PAPEL

### 3.3. Estimativa da demanda

A estimativa da demanda foi baseada no consumo médio de impressões dos campi, em resposta ao Memorando Eletrônico nº 80/2019/DTI. Os dados estão disponíveis no item 2 deste Termo de Referência.

### 3.4. Parcelamento da Solução de TIC

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 e 01 (um) item:

**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 impressa.

**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;

**Item 09** – Locação de Digitalizador (Scanner) Tipo V , com estimativa de digitalização de 4.000 páginas/equipamento/mês.

### ***3.5. 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.

## **4 – ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

### ***4.1. Requisitos de Negócio***

A solução proposta é composta por:

- a) **Para os itens 01, 02 e 09** - Fornecimento em regime de comodato de equipamentos novos, não remanufaturados, sem uso anterior e em linha de produção.
- b) **Para os itens 03 e 07** - Fornecimento em regime de comodato de equipamentos novos ou usados, desde que tenham **no máximo 6 meses de uso** ou o contador do equipamento registre **no máximo 50.000 impressões**.
- c) Disponibilização de solução de impressão, digitalização, de forma ininterrupta, em todas as unidades do IFS;
- d) Fornecimento ininterrupto de serviços de instalação, configuração e assistência técnica dos equipamentos, com manutenção preventiva e corretiva, inclusive reposição de peças;
- e) Fornecimento ininterrupto e pronta substituição de todos os suprimentos e consumíveis (EXCETO PAPEL), novos, não remanufaturados, originais e genuínos do fabricante dos equipamentos;
- f) 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;

- g) Suporte aos usuários da solução, de modo presencial e remoto, incluindo, no mínimo, a instalação, a configuração e a assistência técnica dos equipamentos;
- h) Fornecimento de aplicativo para digitalização e OCR de acordo com as especificações técnicas;
- i) Provimento de canal para abertura de chamados deverá ser por meio de sistema próprio de gerenciamentos de chamados da contratada, telefone ou por email;
- j) 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;
- k) Permissão do acesso ao sistema de gestão para usuários habilitados;
- l) Permissão da realização de inventário de bens instalados;
- m) 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.

#### **4.2. Requisitos de Capacitação**

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

- a) 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.
- b) 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.

- c) 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.

#### **4.3. Requisitos 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 - SISP 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/TI/Controle, 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 nº 17/2018/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 - atualizado em maio de 2019;
- p) Relatório Final da Comissão de Estudos de Viabilidade dos Contratos de Serviços de Outsourcing de Impressão, instituída pela Portaria nº 2522/2018, conforme Processo nº 23464. 000539/2018-44.



**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 enquadram-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 deste TR 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 deste TR 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.

#### **4.4. Requisitos de Manutenção**

4.4.1 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.

4.4.2 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.

4.4.3 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.

4.4.4 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.

4.4.5 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).

4.4.6 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;

#### 4.4.7 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 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.

#### **4.5. Requisitos Temporais**

De acordo com os itens 4.9 e 4.10 deste Termo de Referência.

#### **4.6. Requisitos de Segurança**

4.6.1 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.

4.6.2 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).

4.6.3 Todos os profissionais da contratada alocados ao contrato deverão portar crachá de identificação para acesso às unidades do IFS.

4.6.4 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.

#### **4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

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

4.7.2 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.

4.7.3 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.

4.7.4 No caso da logística reversa, a empresa contratada deve apresentar semestralmente (no

máximo), declaração confirmando o recebimento dos cartuchos e toners já utilizados e respectivas embalagens dos equipamentos, para fins de reaproveitamento no ciclo produtivo das próprias empresas, em outros ciclos (como cooperativas de reciclagem) ou outra destinação final ambientalmente adequada. A periodicidade desse recolhimento deverá ser mensal, de forma a não deixar acumular os materiais utilizados sem serventia nas dependências do IFS.

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

#### ***4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica***

4.8.1 Requisitos mínimos para todos os equipamentos:

- a) Impressão com a tecnologia eletrofotográfica a seco (laser, LED ou equivalente) ou tinta pigmentada.
- b) Imprimir em papel de gramatura máxima de 220 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 (10/100/1000 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 7,8,8.1 ,10, 2012,2016 server e demais versões mais atualizadas.

4.8.2 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.

#### 4.8.3 Requisitos específicos de cada equipamento:

Os Requisitos específicos de cada equipamento encontram-se disponíveis no ANEXO IV.

### **4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação**

4.9.1 Inicialmente, a solução será implantada no âmbito da Reitoria e seus anexos. Impende 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, além do 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 as 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 unidades);
- 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.

#### **4.10. Requisitos de 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.

#### **4.11. Requisitos de Garantia**

4.11.1 A contratada, no prazo de 10 (dez) 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.

4.11.1.1 A não apresentação desta garantia poderá ensejar o encerramento contratual.

4.11.1.2 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).

4.11.1.3 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.

4.11.1.4 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 5/2017.

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

- a) Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;
- b) Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

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

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

4.11.4 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.

4.11.5 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.

4.11.6 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.

4.11.7 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.

4.11.8 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.

#### **4.12. Requisitos de Experiência Profissional**

4.12.1 Os profissionais da contratada deverão possuir todo o conhecimento e experiência necessários para a implantação e suporte técnico da solução proposta neste TR.

4.12.2 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.

4.12.3 Os riscos de alocação de profissionais com capacidade aquém do projeto são de inteira responsabilidade da contratada.

#### **4.13. Requisitos de Formação da Equipe**

De acordo com o item “6.1.3 – Papéis e Responsabilidades” deste Termo de Referência.

#### **4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho**

4.14.1 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.

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

4.14.3 Requisitos do sistema de gerenciamento de impressão e de bilhetagem:

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

b) 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).

c) 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.

4.14.4 Funcionalidades mínimas do sistema de bilhetagem e gestão:

- a. Possuir interface Web (Browser) ou cliente/servidor, em língua portuguesa.
- b. 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.
- c. Realizar inventário automático dos equipamentos.
- d. Contabilizar impressões, cópias e digitalizações, separando por tipo de equipamento (tipos 1 a 5 descritos neste TR), cor (mono e policromáticas) e tamanho (A3 e A4).
- e. 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.
- f. Computar uma digitalização por cada lado digitalizado.
- g. 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).
- h. Possuir controle e monitoramento sobre a fila de impressão e possibilitar também a criação de cotas de impressão para usuários ou grupos de usuários.
- i. Permitir estabelecer cotas diferenciadas para impressões monocromáticas e policromáticas.
- j. Permitir a ordenação dos relatórios por ordem alfabética de usuários.
- k. Permitir a exportação dos dados para análise em planilha eletrônica compatível com Microsoft Excel.
- l. 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.
- m. Permitir a definição de centros de custo para usuários e a geração de relatórios a partir dos mesmos.
- n. Permitir bilhetagem do total de páginas impressas no período, contabilizando por impressora, por usuário, por centro de custo e/ou grupo.
- o. Permitir a definição do limite de cotas informativas por usuário e a geração de relatórios de utilização de cotas.
- p. 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.
- q. Fornecer histórico de utilização dos consumíveis com vida útil real, por equipamento.

- r. Realizar atualizações, visualizações e alterações remotas nas configurações dos componentes das impressoras e multifuncionais.
- s. Disponibilizar funcionalidade que permita ao gestor a definição de perfis de utilização.
- t. Capturar contadores das impressoras automaticamente.
- u. Permitir compartilhamento de cotas entre os usuários de um grupo de usuários e entre as impressoras de um grupo de multifuncionais.
- v. Implementar, por padrão, a impressão monocromática em modo duplex (frente e verso).
- w. 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.

#### 4.14.5 Relatórios mínimos do sistema de bilhetagem e gestão:

- a. 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.
- b. Relatório diário de funcionamento dos equipamentos, apresentando registro de chamados de assistência técnica e manutenção e registro de páginas impressas;
- c. 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.
- d. 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.

4.14.6. 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:

- a. Por local (conforme cadastrado no sistema): setor, departamento, coordenação, unidade do IFS, cidade;
- b. Por tipo de equipamento: tipos 1 a 5, definidos neste ETP;
- c. Por equipamento individualizado;

- d. Por centro de custo;
- e. Por usuário e por grupo de usuários;
- f. Por tamanho de papel;
- g. Por tipo de impressão: monocromática, policromática;
- h. Por modo de impressão: modo econômico, modo normal;
- i. Por sigilo de documento: quantidade de impressões classificadas como sigilosas/confidenciais por usuário.

#### 4.14.7 Requisitos para o sistema de registro de atendimento (suporte técnico)

4.14.7.1 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:

- a) 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.
- b) Estar disponível em língua portuguesa.
- c) Permitir acesso por meio de senha individual, podendo ser alterada a qualquer momento pelo próprio usuário.
- d) 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.
- e) Permitir emissão de consulta relativa à quantidade de chamados abertos, com possibilidade de filtrar por data e estado do chamado (em aberto, encerrado, etc.).

### **4.15. Requisitos de Segurança da Informação**

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

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

4.15.2 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.

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

#### **4.16. Outros Requisitos Aplicáveis**

4.16.1 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.

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

4.16.3 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.

4.16.4 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.

#### **4.17. Vistoria**

4.17.1 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 VI.

4.17.2 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 VII.

4.17.3 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.

4.17.4 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.

#### **4.18. Estimativa da franquia**

4.18.1 A estimativa da relação da demanda prevista e a quantidade de cada item considerou 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.
- 5) O resultado consta no item 2 deste Termo de Referência.

## **5 – RESPONSABILIDADES**

### **5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE**

- a) Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- b) Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico;
- c) Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;



- d) Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- e) Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- f) Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- g) Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável; e
- h) Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração;
- i) Comunicar prontamente à contratada qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o recebimento caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas no presente Termo de Referência.
- j) Fornecer à contratada todo o tipo de informação interna essencial à realização dos fornecimentos e dos serviços.
- k) Permitir o acesso dos funcionários da contratada, desde que devidamente identificados, às suas dependências para a devida realização dos serviços contratados.
- l) Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando a mesma estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos.
- m) Homologar os serviços prestados, quando os mesmos estiverem de acordo com o especificado no Termo de Referência.
- n) Rejeitar os serviços realizados fora do estabelecido e que estejam em desacordo com o Contrato, Termo de Referência e Anexos.

## **5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA**

- a) Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

- b) Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- c) Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- d) Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- e) Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- f) Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- g) Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato; e
- h) Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- i) Prestar os serviços de acordo com os requisitos de quantidades, especificações técnicas e manuais de operação (quando couber).
- j) Prestar os serviços nos prazos previstos e locais designados, conforme especificações constantes na proposta, no Edital, e seus anexos.
- k) Prestar garantia na forma e condições estabelecidas.
- l) Arcar com todos os encargos diretos e indiretos que incidirem sobre o fornecimento, instalação, manutenção, garantia técnica integral, suporte e treinamentos em face dos serviços contratados, inclusive sob eventuais substituições e reposições.
- m) Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus profissionais no desempenho dos serviços objeto deste instrumento ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências do IFS.
- n) Assumir todos os custos por eventuais deslocamentos da equipe da contratada que

porventura se fizerem necessários para fins de execução dos serviços contratados.

o) Providenciar a substituição imediata dos profissionais alocados ao serviço que eventualmente não atendam às necessidades impostas por este Termo de Referência, ou por solicitação do IFS devidamente justificada.

p) Fornecer os relatórios de contabilização do serviço de bilhetagem aos fiscais do contrato até o sétimo dia útil do mês, de forma digital (PDF).

q) Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato.

r) Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

s) Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante.

t) Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.

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

v) Quando especificada, manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação.

w) Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação durante a execução do contrato, conforme IN SGD 1/2019.

x) Fornecer, sempre que solicitado, amostra para realização de Avaliação das amostras para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas.

y) Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, à Administração.

z) 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.

### ***5.3. Deveres e responsabilidades do órgão gerenciador da ata de registro de preços***

- a) Efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;
- b) Conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;
- c) Definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:
  - 1. as formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível; e
  - 2. definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável;
- d) Definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:
  - 1. a definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC;
  - 2. as regras para gerenciamento da fila de fornecimento da solução de TIC aos órgãos participantes e não participantes, contendo prazos e formas de negociação e redistribuição da demanda, quando esta ultrapassar a produtividade definida ou a capacidade mínima de fornecimento e for requerida pela contratada; e
  - 3. as regras para a substituição da solução registrada na Ata de Registro de Preços, garantida a realização de Prova de Conceito, em função de fatores supervenientes que tornem necessária e imperativa a substituição da solução tecnológica;
- e) A realização de diligências e Avaliação das amostras com o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas.
- f) Aplicar as penalidades por descumprimento do pactuado na Ata de Registro de Preços.
- g) Não autorizar o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação para órgão não

participante da Ata de Registro de Preços.

## **6 – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

### **6.1. Rotinas de Execução**

#### **6.1.1 Prazos e horários**

- a) Após a assinatura do contrato, a solução de TIC deverá ser implantada em até 15 (quinze) no âmbito da capital ou conforme acordado na reunião inicial e nas demais unidades, conforme celebração contratual e acordo entre as partes, respeitando-se obrigatoriamente o prazo de vigência da ARP.
- b) A entrega ou retirada de produtos deverá ser previamente comunicada na unidade de destino (no mínimo 48h antes da prestação do serviço).
- c) Para o fornecimento ou retirada de bens, o horário de acesso às unidades do IFS será entre 09 h às 12h e entre 14h às 17h (horário local), de segunda a sexta-feira (dias úteis).
- d) Algumas localidades sofrem de restrição de acesso de caminhões e outros veículos de grande porte em determinados horários. Para essas localidades, deverá haver um acordo para definição de horários e datas para entrega ou recolhimento de equipamentos.
- e) O serviço de suporte técnico deverá estar disponível das 08 h às 18h (horário de Brasília), de segunda a sexta-feira (dias úteis).
- f) Os chamados abertos após as 18h terão seus prazos contabilizados a partir das 8h do próximo dia útil.
- g) A mudança de local e reinstalação de equipamento deverá ocorrer em até 24h na capital e 48h nas demais localidades, após a abertura do chamado.
- h) O treinamento dos usuários no sistema de gestão e bilhetagem deverá ocorrer em prazo acordado na Reunião Inicial;
- i) Demais critérios temporais acerca da prestação continuada dos serviços estão descritos no item “Níveis de Serviço”.

#### **6.1.2 Documentação mínima**

6.1.2.1 Para aceite do recebimento provisório e posterior encaminhamento ao pagamento, deverão ser apresentados os seguintes documentos (em formato eletrônico PDF ou XLS quando

cabível):

- a. Relatório Mensal da quantidade de impressões, cópias e digitalizações realizadas no mês de referência a serem faturadas, descontando-se as falhas porventura ocorridas, informando totalizadores do período, separando-os por tamanho e cor. Este relatório deverá ser emitido pela solução de bilhetagem.
- b. Este relatório deverá incluir totalizações e descrição do local de instalação do equipamento, marca, modelo, número de série e totais de produtividade.
- c. Eventuais divergências serão analisadas pelos fiscais de contrato, onde serão faturados sempre o menor número informado, salvo justificativa emitida pelos fiscais.
- d. Relatórios de consumo de suprimentos.
- e. Relatórios sobre manutenções realizadas, com informações de data, equipamento, tipo de manutenção, tempo de atendimento ao chamado, tempo para resolução do problema.
- f. A planilha de cálculo de franquia deverá estar em conformidade com o Anexo II do Manual de Boas Práticas, orientações e vedações para contratações de serviços de outsourcing de impressão (Portaria nº 20/2016 DESIN/STI/MP), elaborado pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão / STI. Mais detalhes estão descritos à seção Faturamento”.
- g. O cálculo deve evidenciar, quando cabível, a compensação semestral de franquia, em conformidade com anexo I e anexo II do manual supracitado. No caso da hipótese do cenário 3, do referido manual, a compensação será efetuada no mês subsequente. Caso seja o último mês do contrato, a compensação será efetuada por meio de pagamento de Guia de Recolhimento da União (GRU).
- h. Prévia da Nota Fiscal/Fatura dos Serviços prestados.
- i. Serviços prestados nas unidades (atestados pelo responsável no IFS).
- j. A regularidade fiscal e trabalhista da contratada.
- k. Relatório demonstrativo do cumprimento dos níveis de serviço.

6.1.2.2 O IFS analisará a documentação e emitirá o Termo de Recebimento Definitivo. Eventuais erros no fornecimento da documentação relativa à prestação do serviço (e respectivo faturamento) por parte da contratada ensejará a suspensão do processo de pagamento até que todos os vícios documentais sejam sanados. Nestes casos, a contratada, sob nenhuma hipótese, poderá responsabilizar o IFS por retenção dos pagamentos, tampouco abrirá margem para cobrança de qualquer tipo de juros ou taxa de mora. Ainda, caberão à contratada eventual multa de mora, em

decorrência de descumprimento contratual.

### 6.1.3 Papéis e Responsabilidades

6.1.3.1 O monitoramento da execução deverá observar o disposto no Modelo de Gestão do Contrato conforme dispõe Art. 33 da IN SGD 1/2019.

6.1.3.2 A Gestão e Fiscalização do Contrato será composta por:

- a. 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;
- b. Fiscal Técnico do Contrato: servidor representante da Área de TIC, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;
- c. Fiscal Administrativo do Contrato: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos;
- d. Fiscal Requisitante do Contrato: 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; e
- e. 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;

## ***6.2. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle***

As contratações dispostas neste Termo de Referência serão contratadas separadamente pelas unidades participantes, de acordo com as suas necessidades.

## ***6.3. Mecanismos formais de comunicação***

- a) Ata de reunião: Apresentação, contextualização, definição de atividades, metas e objetivos, identificação de riscos e problemas.
- b) Ordem de fornecimento bens: Solicitação formal de entrega de bens do IFS.
- c) Ordem de Serviço: Solicitação formal de prestação de serviço.

d) Abertura de Chamado: Comunicação formal de ocorrência visando a correção de problemas detectados.

#### **6.4. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança**

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

O **Termo de Compromisso**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e **Termo de Ciência**, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS VIII e IX.

### **7 – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

#### **7.1. Critérios de Aceitação**

7.1.1 Todo o trabalho realizado pela contratada estará sujeito a avaliação técnica, sendo homologado quando estiver de acordo com o padrão de qualidade exigido pelo IFS, mediante Termo de Aceite Provisório e, posteriormente, o Termo de Aceite Definitivo.

7.1.2 Serão utilizados como critérios de aceitação:

a) Os Níveis de Serviço apurados.

b) A conformidade contratual.

7.1.3 A apuração dos níveis de serviço não considerará os períodos de indisponibilidades justificadas, que podem decorrer de:

a) Períodos de interrupção previamente acordados.

b) Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução das atividades (exemplo: suprimimento de energia elétrica).

c) Motivos de força maior.



7.1.4 O Termo de Recebimento Provisório será emitido após a entrega dos serviços e respectiva documentação para verificação de qualidade, atestes e faturamento.

## **7.2. Procedimentos de Teste e Inspeção**

7.2.1 A equipe técnica do IFS irá monitorar periodicamente a disponibilidade e qualidade dos serviços, reportando os resultados de não conformidade nos relatórios mensais de avaliação. Estes dados serão base para aferir níveis de serviço e sugerir, quando cabíveis, a aplicação de glosas e sanções.

7.2.2 Dentre os procedimentos de testes e inspeções, ressaltam-se os seguintes:

- a) Verificação da disponibilidade do sistema de bilhetagem;
- b) Verificação da disponibilidade (on-line) dos multifuncionais por meio do sistema de bilhetagem;
- c) Verificação dos contadores locais dos multifuncionais comparando-os com os contadores disponibilizados na ferramenta de bilhetagem;
- d) Verificação dos níveis de suprimento dos multifuncionais, tanto por meio da ferramenta de gestão como por meio do painel de controle dos equipamentos;

7.2.2.1 Os níveis de serviço deverão ser contabilizados primeiramente por dados produzidos pela ferramenta de gestão de impressão e em segundo momento por meio dos contadores e informações coletadas nos próprios equipamentos.

7.2.3 Os técnicos do IFS, por meio de inspeção por amostragem, coletarão dados dos multifuncionais disponibilizados a fim de comparar com as informações presentes na ferramenta de gestão.

7.2.4 Para aferição periódica dos serviços, os técnicos do IFS utilizarão dos roteiros de testes elaborados durante a fase de iniciação do contrato. Os relatórios produzidos mensalmente de aferição dos serviços comporão o processo de pagamento.

7.2.5 Na eventual inconformidade de contadores, prevalecerá aquele de menor número e sujeitará à contratada eventual multa e sanção.

## **7.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**

7.3.1 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;

7.3.2 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.

7.3.3 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.

7.3.4 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.

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

7.3.6 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.

7.3.7 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.

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

7.3.9 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.

7.3.10 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.

7.3.11 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.

7.3.12 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 à execução do objeto do contrato;

7.3.13 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.

7.3.14 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.

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

7.3.16 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.

7.3.17 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.

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

7.3.19 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.

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

7.3.21 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 auditoria 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;

7.3.22 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.

#### 7.3.23 Fixação dos valores e procedimentos para retenção ou glosa

7.3.23.1 Nos termos do artigo 36, § 6º, da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 2008, e demais normas pertinentes, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a contratada:

- a)Não produziu os resultados acordados.
- b)Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida.
- c)Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- d)Não cumpriu com os prazos estabelecidos no SLA após abertura de chamados pela CONTRATANTE, sem justificativa prévia.

7.3.23.2 Antes do pagamento, o IFS verificará, por meio de consulta eletrônica, a regularidade do cadastramento da contratada no SICAF e/ou nos sites oficiais, devendo seu resultado ser impresso, autenticado e juntado ao processo de pagamento.

7.3.23.3 O pagamento será efetuado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela contratada.

7.3.23.4 Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.3.23.5 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que será adotada a legislação vigente aplicável à matéria.

#### **7.4. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento**

7.4.1 Em caso de não cumprimento dos níveis de serviços exigidos em contrato, a contratada estará sujeita às sanções legais e a responder por perdas e danos perante a outra parte.

7.4.2 Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

7.4.2.1 inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

7.4.2.2 ensejar o retardamento da execução do objeto;

7.4.2.3 falhar ou fraudar na execução do contrato;

7.4.2.4 comportar-se de modo inidôneo; ou

7.4.2.5 cometer fraude fiscal.

7.4.3 Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções conforme quadro abaixo:

<b>Id</b>	<b>Ocorrência</b>	<b>Glosa / Sanção</b>
1	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência.  Em caso de reincidência, 2% sobre o valor total do Contrato.
2	Quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.	A Contratada ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e, será descredenciada no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, e multa de 10% do valor da contratação.
3	Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.	A Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração.
4	Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.

5	Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto da contratação.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
6	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até de 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato.	Multa de 10% sobre o valor total do Contrato.  Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral.
7	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por mais de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
8	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 48 horas úteis.	Multa de 0,2% sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela Contratante, até o limite de 15 dias úteis.  Após o limite de 15 dias úteis, aplicar-se-á multa de 5% do valor total do Contrato.
9	Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc).	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
10	Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado na fase de levantamento de requisitos e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
11	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
12	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da contratante.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do



		Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
13	Não atender ao Acordo de Nível de Serviço, previsto no item 7.3.7 e 7.3.23.1 deste Termo de Referência.	Glosa de 2,0% sobre o valor mensal quando do descumprimento do <b>Primeiro nível (SLA = 8h úteis)</b>
		Glosa de 3,5% sobre o valor mensal quando do descumprimento do <b>Segundo nível (SLA = 1 dia útil)</b>
		Glosa de 5,0% sobre o valor mensal quando do descumprimento do <b>Terceiro nível (SLA = 3 dias úteis)</b>
14	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência.  Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 5% do valor total do Contrato.

## 7.5. Do Pagamento

7.5.1 O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura, pós devida liquidação conforme ritos da IN SGD/ME Nº 1/2019;

7.5.2 A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO do serviço, conforme este Termo de Referência

7.5.2.1 A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

7.5.2.2 Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

7.5.3 O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como: o prazo de validade; a data da emissão; os dados do contrato e do órgão contratante; o período de prestação dos serviços; o valor a pagar; e eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.5.4 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as

medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;

7.5.5 Será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada não cumpriu os IAEs, conforme percentuais do subitem 7.4.3.

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

7.5.7 Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

7.5.8 Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

7.5.9 Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

7.5.10 Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.5.11 Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

7.5.12 Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

7.5.13 Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

7.5.14 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

7.5.15 É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

7.5.16 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$ , sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

I = (TX)	I	( 6 / 100 )	I = 0,00016438
	=	<u>                    </u>	TX = Percentual da taxa anual = 6%
		365	

## 7.6 Faturamento

7.6.1 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.

7.6.2 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.

7.6.3 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.

7.6.4 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.

7.6.4.1 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);

7.6.5 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;

7.6.6 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.

7.6.7 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.

7.6.8 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.

## **7.7 Cálculo da franquia e excedente**

7.7.1 O cálculo de franquia e excedente será feito para cada tipo de equipamento, de acordo com a quantidade de equipamentos disponibilizados e a franquia específica de cada tipo.

7.7.2 O cálculo da franquia e excedente obedecerá ao somatório dos contadores de impressão:

**Exemplo hipotético de cálculo:**

Suponha que no mês em questão do faturamento existam 5 multifuncionais do tipo 2, com franquia de 1.400 impressões A4, disponibilizadas nas unidades do IFS e que estes equipamentos, ao final do mês, computaram os seguintes contadores:

- Multifuncional 1 = 1.700 impressões A4 Monocromática;
- Multifuncional 2 = 1.900 impressões A4 Monocromática;
- Multifuncional 3 = 2.400 impressões A4 Monocromática;
- Multifuncional 4 = 1.400 impressões A4 Monocromática;
- Multifuncional 5 = 1.000 impressões A4 Monocromática;

**O cálculo do valor financeiro se dará da seguinte forma:**

- a) Valor hipotético da impressão A4 monocromática: R\$ 0,10.
- b) Valor hipotético da impressão A4 monocromática excedente: R\$ 0,06.
- c) Total de franquia da categoria:  $5 \times 1.400 = 7.000$ .
- d) Total de impressões contabilizadas: 8.400.
- e) Total de impressões excedentes =  $8.400 - 7.000 = 1.400$ .
- f) Valor devido da franquia =  $R\$ 0,10 \times 7.000 = R\$ 700,00$ .
- g) Valor devido do excedente =  $R\$ 0,06 \times 1.400 = R\$ 84,00$ .
- h) Valor devido total = R\$ 784,00.

7.7.3 O mesmo cálculo será feito para os demais tipos de equipamentos, gerando o SVTD (Somatório do Valor Total Devido de todas as categorias).

#### **7.7.4 Compensação Semestral**

7.7.4.1 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 (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.

##### 7.7.4.1.1 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.

##### 7.7.4.1.2 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.

##### 7.7.4.1.3 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.

##### 7.7.4.1.4 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.

##### 7.7.4.1.5 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.

7.7.4.2 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/3GVTZE>. Também disponível no site do Ministério da Economia – Governo Digital - Contratações de Tecnologia - Orientações para Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação.

### 7.5.5 Cálculo do pagamento final devido

7.5.5.1 O pagamento devido para todas as categorias de impressoras e multifuncionais será calculado utilizando-se as seguintes fórmulas:

$$PC = SVTD - DSLA - MG$$

Onde:

PC = Pagamento efetivamente devido à contratada;

SVTD = Somatório do valor total devido de todas as categorias;

DSLA = Valor total de desconto por descumprimento de Nível de Serviço.

MG = Valor total de multas e glosas decorrentes de descumprimento contratual.

## 8 – ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

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

8.2 A presente contratação terá um valor estimado anual de **R\$ 536.486,48 (quinhentos e trinta e seis mil, quatrocentos e oitenta e seis reais e quarenta e oito centavos)**.

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

### GRUPO 01:

UNIDADES	VALOR ESTIMADO (R\$)/MÊS	VALOR ESTIMADO ANUAL (R\$)
Reitoria*	R\$ 7.192,00	R\$ 86.304,00
Aracaju	R\$ 7.725,60	R\$ 92.707,20
Lagarto	R\$ 3.497,49	R\$ 41.969,88
Propriá	R\$ 637,00	R\$ 7.644,00
Socorro	R\$ 489,84	R\$ 5.878,08

Estância	R\$ 2.450,00	R\$ 29.400,00
Glória	R\$ 744,80	R\$ 8.937,60
Itabaiana	R\$ 1.960,00	R\$ 23.520,00
Poço Redondo	R\$ 490,00	R\$ 5.880,00
Tobias Barreto	R\$ 784,08	R\$ 9.408,96
São Cristóvão	R\$ 5.363,43	R\$ 64.361,16

\* exceto impressora da PROEN

#### GRUPO 02:

UNIDADES	VALOR ESTIMADO DO ITEM (R\$)/SEMESTRE	VALOR ESTIMADO ANUAL (R\$)
Reitoria (PROEN/DAA)*	R\$ 48.240,40	R\$ 96.480,80

\* uso semestral para impressões dos processos seletivos.

#### ITEM 9:

UNIDADES	VALOR ESTIMADO (R\$)/MÊS	VALOR ESTIMADO ANUAL (R\$)
Reitoria	R\$ 784,25	R\$ 9.411,00
Aracaju	R\$ 784,25	R\$ 9.411,00
Lagarto	R\$ 627,40	R\$ 7.528,80
Propriá	R\$ 313,70	R\$ 3.764,40
Socorro	R\$ 313,70	R\$ 3.764,40
Estância	R\$ 470,55	R\$ 5.646,60
Glória	R\$ 313,70	R\$ 3.764,40
Itabaiana	R\$ 627,40	R\$ 7.528,80
Tobias Barreto	R\$ 313,70	R\$ 3.764,40
São Cristóvão	R\$ 784,25	R\$ 9.411,00

## 9 – ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

Por se tratar de Sistema de Registro de Preços, a fonte de recursos poderá ser informada no momento da contratação.

## 10 – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1 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 60 (sessenta) 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.

10.2 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.

10.3 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.

## **11 – DO REAJUSTE DE PREÇOS**

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

11.2 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.

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

11.2.2 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.

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

11.2.4 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.

11.2.5 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.

11.2.6 O reajuste será realizado por apostilamento.

## **12 – DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

### **12.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação**

O regime da execução dos contratos é a empreitada por preço unitário, e o tipo e critério de julgamento da licitação é o menor preço por grupo e por item para a seleção da proposta mais vantajosa, utilizado para compras e serviços de modo geral e para contratação de bens e serviços de informática.

De acordo com o Art. 4º do Decreto nº 5.450/2005, esta licitação deve ser realizada na modalidade de Pregão, preferencialmente na sua forma eletrônica, com julgamento pelo critério de menor preço.

A fundamentação pauta-se na premissa que a contratação de serviços baseia-se em padrões de desempenho e qualidade claramente definidos no Termo de Referência, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los. Caracterizando-se como “serviço comum” conforme Art. 9º, §2º do Decreto 7.174/2010.

### **12.2 Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência**

12.2.1 No caso do menor preço apurado, após a aplicação AUTOMÁTICA, se for o caso, da regra de preferência, em razão do empate ficto, referir-se a Produto Manufaturado Nacional (PNac), ou após a aplicação das Margens de Preferência e não sendo a primeira colocada ME/EPP que se encontre na condição deste TR, o(a) Pregoeiro(a) reclassificará, se for o caso, manualmente, as licitantes, após a aplicação das regras acerca do direito de preferência previstas no Decreto n.º 7.174/2010, observada a seguinte ordem:

- I) bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País (TP) e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;
- II) bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País (TP); e
- III) bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal.

12.2.2 As microempresas e empresas de pequeno porte que atendam ao disposto nos incisos acima terão prioridade no exercício do direito de preferência em relação às médias e grandes empresas enquadradas no mesmo inciso.

12.2.3 O exercício do direito de preferência será concedido, automaticamente pelo Sistema Eletrônico, àquelas licitantes que tenham manifestado expressamente, via registro no Sistema COMPRASNET, sob as penas da lei, de que atendem às condições legais para a comprovação de

qualquer um dos requisitos estabelecidos neste TR.

### **12.3 Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação**

12.3.1 Poderá participar deste pregão qualquer empresa de direito privado cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com credenciamento regular no SICAF, conforme disposto no §3º do artigo 8º da IN SLTI/MPOG nº 2, de 2010.

12.3.2 Não poderão participar desta licitação:

a)Empresas estrangeira sem representação legal no Brasil.

b)Empresas enquadradas nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;

c)Empresas que estejam sob falência, em recuperação judicial ou extrajudicial, concurso de credores, concordata ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação.

12.3.3 As empresas deverão comprovar, ainda, a qualificação técnica, por meio de:

12.3.3.1 Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, por período não inferior a três anos, mediante a apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

12.3.3.1.1 Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 da IN SEGES/MPDG n. 5/2017;

12.3.3.1.2 Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, é admitida a apresentação de atestados referentes a períodos sucessivos não contínuos, não havendo a obrigatoriedade dos três anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

12.3.3.1.3 Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

12.3.3.1.4 O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

12.4 Proposta Técnica

12.4.1 Os valores devem ser compatíveis com os preços praticados na Administração Pública, de acordo com o Art. nº 15, Inciso V da Lei 8.666/93, a qual diz que as compras sempre que possível, deverão balizar-se pelos preços praticados no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Pública.

12.4.2 Os custos relativos ao fornecimento dos equipamentos e garantia, bem como quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto desta licitação devem estar inclusos nos preços ofertados da proposta.

12.4.3 Após a fase de lances, a Empresa vencedora deverá apresentar junto com sua documentação para a habilitação, os seguintes documentos técnicos:

a) Catálogos dos Equipamentos/Softwares ofertados, com informações técnicas, que demonstrem o atendimento aos requisitos mínimos estabelecidos neste Termo de Referência.

b) Apresentar, quando da assinatura do contrato, a comprovação do vínculo do profissional indicado como Responsável Técnico e a contratada.

12.4.4 A comprovação poderá ser realizada mediante a apresentação da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) ou por meio de contratos de prestação de serviços, sem vínculo trabalhista e regido pela legislação civil comum. Caso o profissional seja sócio ou proprietário da empresa, a comprovação deverá ser por meio do Estatuto ou Contrato Social registrado na Junta Comercial.

## **13 – DA SUBCONTRATAÇÃO**

13.1 Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

## **14 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

14.1 Para a Gestão e Fiscalização de Contratos, o IFS utilizará os direcionamentos previstos no sítio do Ministério da Economia – Governo Digital - Contratações de Tecnologia. Além disso, serão repassadas na reunião inicial.

14.2 Cada unidade do IFS será responsável pela fiscalização e gestão de seu contrato, conforme prevê a IN SGD/ME Nº 1/2019.

## **15 – DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO**

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria nº 63, de 14 de janeiro de 2021.

Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, o Termo de Referência ou Projeto Básico será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC e aprovado pela autoridade competente.

<hr/> <b>Integrante Requisitante</b> <i>José Wilton de Gois Santos</i> <i>Assessor Executivo</i> <b>Siape 2414162</b>	<hr/> <b>Integrante Técnico</b> <i>Rickson César da Cruz Silva</i> <i>Técnico de Tecnologia da Informação</i> <b>Siape 1951892</b>	<hr/> <b>Integrante Administrativo</b> <i>Lorena de Souza Silva Medeiros</i> <i>Administradora</i> <b>Siape 2153830</b>
<b>Autoridade Máxima da Área de TIC</b>		
<hr/> <i>Marcos Pereira dos Santos</i> <i>Diretor de Tecnologia da Informação</i> <i>Siape 2414079</i>		

Aracaju, 28 de maio de 2021.

Aprovo,

<b>Autoridade Competente</b>
<hr/> <i>Ruth Sales Gama de Andrade</i> <i>Reitora</i> <i>Siape 1178269</i>

Aracaju, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2021.