



Anexo <XXX> do Edital

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Administrativo nº 23115.003949/2020-37

Contratação de serviço continuado de impressão corporativa (*Outsourcing* de Impressão), na modalidade de franquia de páginas mais excedente, compreendendo o fornecimento, instalação, configuração e a cessão de direito de uso dos equipamentos de impressão, contemplando a impressão, cópia e digitalização, incluindo a prestação dos serviços de manutenção preventiva e corretiva, reposição de peças, suprimentos e insumos, exceto papel, sistemas para gerenciamento, monitoramento, controle de cotas de impressão, gestão de ativos e contabilização (bilhetagem) dos documentos impressos e copiados para Universidade Federal do Maranhão - UFMA.

São Luís, xx de julho de 2020



Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
22/11/2019	1.0	Versão preliminar do documento	Equipe de Planejamento da Contratação
19/02/2020	1.1	Revisão do documento após análise da Superintendência	Equipe de Planejamento da Contratação
30/04/2020	1.2	Envio da versão final para análise e contratação.	Equipa de Planejamento da Contratação
xx/07/2020	1.3	Minuta Consulta Pública.	Equipa de Planejamento da Contratação



Sumário

1 – OBJETO DA CONTRATAÇÃO	4
2 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC	4
2.1 Bens e serviços que compõem a solução	4
3 – JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO	4
3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação	4
3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais	5
3.3. Estimativa da demanda	5
3.4. Parcelamento da Solução de TIC	5
3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados.....	6
4 – ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO	6
4.1. Requisitos de Negócio	6
4.2. Requisitos de Capacitação	6
4.3. Requisitos Legais	6
4.4. Requisitos de Manutenção	6
4.5. Requisitos Temporais	7
4.6. Requisitos de Segurança	7
4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais	7
4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica	7
4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação	7
4.10. Requisitos de Implantação	7
4.11. Requisitos de Garantia	7
4.12. Requisitos de Experiência Profissional.....	7
4.13. Requisitos de Formação da Equipe.....	8
4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho	8
4.15. Requisitos de Segurança da Informação	8
4.16. Outros Requisitos Aplicáveis.....	9
5 – RESPONSABILIDADES.....	9
5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE.....	9
5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA.....	9
5.3. Deveres e responsabilidades do órgão gerenciador da ata de registro de preços.....	10
6 – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO	10
6.1. Rotinas de Execução	11
6.2. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle	11
6.3. Mecanismos formais de comunicação	11
6.4. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança	11
7 – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO	11
7.1. Critérios de Aceitação	12
7.2. Procedimentos de Teste e Inspeção.....	12
7.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos	12
7.4. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento	13
7.5. Do Pagamento	15
8 – ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO	16
9 – ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO.....	16
10 – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO.....	16



11 – DO REAJUSTE DE PREÇOS (quando aplicável).....	17
12 – DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR.....	17
12.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação	17
12.2 Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência ...	18
12.3 Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação.....	18
13 – DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO	19



TERMO DE REFERÊNCIA

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

1 – OBJETO DA CONTRATAÇÃO

- 1.1. Registro de preço para contratação de serviço continuado de impressão corporativa (*Outsourcing* de Impressão), na modalidade de franquia de páginas mais excedente, compreendendo o fornecimento, instalação, configuração e a cessão de direito de uso dos equipamentos de impressão, contemplando a impressão, cópia e digitalização, incluindo a prestação dos serviços de manutenção preventiva e corretiva, reposição de peças, suprimentos e insumos, exceto papel, sistemas para gerenciamento, monitoramento, controle de cotas de impressão, gestão de ativos e contabilização (bilhetagem) dos documentos impressos e copiados para Universidade Federal do Maranhão - UFMA.
- 1.2. A contratação se dará conforme o Guia de Boas Práticas orientações e vedações para contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão (ANEXO I - GUIA DE BOAS PRÁTICAS), elaborado pelo Ministério da Economia.

2 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1 Bens e serviços que compõem a solução

Id.	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATMAT/ CATSER	Quantidade/Ano	Métrica ou Unidade
1	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Dentro da Franquia, sem papel	26573	xxxxxx	Página/Cópia Impressa
2	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Excedente à Franquia, sem papel	26654	xxxxx	Página/Cópia Impressa
3	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Policromático - Dentro da Franquia, sem papel	26611	xxxxxx	Página/Cópia Impressa
4	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Policromático - Excedente à Franquia, sem papel	26697	xxxxxx	Página/Cópia Impressa

Tabela 1 - Itens de serviços previstos no outsourcing de impressão corporativa.



ESTIMATIVAS DE CÓPIAS/IMPRESSÕES, INDIVIDUALIZADAS POR SERVIÇO PARA 4 ANOS

Id.	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATMAT/ CATSER	Quantidade	Métrica ou Unidade
1	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Dentro da Franquia, sem papel	26573	xxxxxxx	Página/Cópia Impressa
2	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Excedente à Franquia, sem papel	26654	xxxxxx	Página/Cópia Impressa
3	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Policromático - Dentro da Franquia, sem papel	26611	xxxxxx	Página/Cópia Impressa
4	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Policromático - Excedente à Franquia, sem papel	26697	xxxxxxx	Página/Cópia Impressa

Tabela 2 - Estimativa de consumo dos serviços pelo órgão gerenciador da Ata de Registro de Preço, durante **4 anos**.

2.1.1. Informa-se que a estimativa constante das tabelas 1 e 2, trata-se de previsão real de consumo pelos campi da Universidade, tendo como base de dimensionamento seu histórico de impressos.

2.1.2. Caso a unidade CONTRATANTE demande quantidade inferior às previstas nas tabelas 1 e 2, deverá ser respeitada minimamente a proporcionalidade direta em relação ao número de equipamentos, franquias e excedentes, conforme **ANEXO II - QUANTIDADE ESTIMADA DE IMPRESSÕES E EQUIPAMENTOS**.

2.1.3. A solução de *Outsourcing* de Impressão desejada será composta por:

- I. Serviço de impressão, cópia e digitalização;
- II. Equipamentos para impressão, cópia e digitalização;
- III. Serviço de instalação, configuração e capacitação;
- IV. Serviço de reposição de peças, suprimentos e insumos, exceto papel;
- V. Serviço de manutenção preventiva, corretiva e suporte técnico;
- VI. Sistema para gerenciamento de chamados técnicos;
- VII. Sistema para monitoramento da solução;
- VIII. Sistema para controle de cotas e retenção de impressão;
- IX. Sistema para gestão de ativos e contabilização (bilhetagem) dos documentos impressos e copiados;
- X. Aplicativo de OCR (*Optical Character Recognition*);
- XI. Todos os equipamentos (impressoras e multifuncionais) devem ser compatíveis com a leitura de cartões de proximidade RFID Mifare 1k de 13,56 Mhz, sem contato (*contactless*), para fins de liberação de impressão retida, podendo este recurso estar embarcado no próprio equipamento ou utilizar de leitor externo acoplado.



2.1.4. Durante a vigência do contrato, poderá haver necessidades de expansão ou supressão dos serviços, que respeitarão as legislações vigentes.

2.1.5. Os locais de prestação dos serviços de cada campi da Universidade, estão descritos no **ANEXO III – LOCAIS PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**.

2.1.6. Será permitido aos proponentes, visitas prévias às unidades CONTRATANTES, para tal, deverá ser agendado previamente junto ao ponto de contato da Superintendência de Tecnologia da Informação. As visitas deverão ser agendadas por e-mail (sti@ufma.br) ou por telefone (+55 98 3272-8087), podendo ser realizadas entre a publicação do edital e o dia anterior à licitação.

2.1.7. A visita técnica prévia permitirá ao proponente verificar as condições física para a acomodação e instalação dos equipamentos de impressão, tais como: mobiliário, ponto de rede elétrica e lógica, condições de transporte interno dentro da unidade (elevadores e escadas), etc.

2.1.8. A funcionalidade de cópia está intimamente relacionada a impressão de página(s), haja visto que há uma impressão para cada página do documento original copiado, assim sendo, a remuneração para este serviço é a contabilização de página(s) impressa(s), dentro dos serviços que compõem a solução.

2.1.9 A funcionalidade de digitalização para efeito de armazenamento de arquivo digital não traz consigo previsão de remuneração por página digitalizada, este serviço deve ter o seu custo estimado diluído no custo dos serviços que compõem a solução.

2.1.10. Os requisitos especificados neste Termo de Referência e seus anexos, são consideradas condições mínimas ao atendimento das necessidades da CONTRATANTE e devem ser iguais ou superados pela CONTRATADA. Os detalhamentos dos requisitos para a solução desejada estão descritos no **ITEM 4 – ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO** deste documento.

3 – JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

3.1.1. O processo de análise das necessidades de impressão corporativa da Universidade, foi iniciado por meio de uma pesquisa do consumo anterior construído por meio de um portal transparência disponível em <https://portalpadrao.ufma.br/transparencia/administrativo/paineis-administrativos>, área de impressão, levando em consideração todos os 9 (nove) campi da Universidade.

3.1.2. Para o adequado levantamento da volumetria de impressão nas unidades administrativas e acadêmicas, foi levado em consideração a base volumétrica aferida no ano de 2019 para 9 (nove) campi, por utilizarem



outsourcing de impressão oriundo do **Contrato nº 51/2013 DMPS/PROGF – nº 101/2013 SICON**, Pregão Eletrônico **028/2013**, **Objeto:** Eventual contratação de empresa especializada para prestação de serviço de solução de impressão corporativa, de caráter local e via rede TCP/IP, para atender às necessidades desta Universidade Federal do Maranhão.

3.1.3. O formato de contratação aqui proposto está alinhado à Portaria nº 20, de 14 de junho de 2016, exarada pela Secretaria de Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e ao Guia de Boas Práticas, orientações e vedações para contratação de serviços de *Outsourcing* de Impressão, publicado pelo Ministério do Planejamento em 20 de janeiro de 2017 (**ANEXO I - GUIA DE BOAS PRÁTICAS**).

3.1.4. Neste contexto, faz-se necessário nova contratação de serviços de impressão, cópia e digitalização para atendimentos das demandas dos serviços administrativos, gestão, pesquisa e extensão da Universidade Federal do Maranhão com as seguintes vantagens da contratação:

- I. Promover a continuidade do serviço de impressão corporativa, face a alta relevância para Comunidade Universitária;
- II. Resolver a descontinuidade do contrato findado de impressão corporativa;
- III. Padronizar uma solução de impressão completa e homogênea;
- IV. Obter melhor controle, qualidade de impressão, cópia e digitalização devido à utilização de suprimentos originais e equipamentos atualizados e padronizados;
- V. Melhorar experiência e satisfação dos usuários com o serviço;
- VI. Possibilitar o gerenciamento centralizado e acesso a relatórios detalhados para acompanhamento do contrato;
- VII. Garantir a manutenção contínua e disponibilidade do serviço de impressão;
- VIII. Eliminar investimentos para aquisição ou re aquisição direta de equipamentos garantindo o princípio de economicidade;
- IX. Reduzir o mau uso do serviço de impressão;
- X. Agregar qualidade, segurança, tolerância a falhas e escalabilidade aos serviços de impressão, cópia e digitalização disponibilizados pela UFMA.

3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
OE.4	Realizar a modernização da plataforma tecnológica de TIC
ALINHAMENTO AO PETIC 2017/2021	



Meta do PETIC associada	
IE.10	Realizar processos de aquisições de soluções de TIC para as necessidades da UFMA
ALINHAMENTO AO PAC 2020	
ITEM	Descrição
206	Outsourcing de impressão - Dentro da franquia e sem papel

3.3. Estimativa da demanda

3.3.1. Detalhes sobre a estimativa por campi seguindo o manual de boas práticas e o histórico de consumo está no **ANEXO II - QUANTIDADE ESTIMADA DE IMPRESSÕES E EQUIPAMENTOS**.

Id.	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATMAT /CATSER	Quantidade/Ano	Métrica ou Unidade
1	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Dentro da Franquia, sem papel	26573	xxxxxxxxx	Página/Cópia Impressa
2	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Excedente à Franquia, sem papel	26654	xxxxxxxxx	Página/Cópia Impressa
3	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Policromático - Dentro da Franquia, sem papel	26611	xxxxxxxxx	Página/Cópia Impressa
4	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Policromático - Excedente à Franquia, sem papel	26697	xxxxxxxxx	Página/Cópia Impressa

Tabela 3 - Itens de serviços previstos no outsourcing de impressão corporativa.



ESTIMATIVAS DE CÓPIAS/IMPRESSÕES, INDIVIDUALIZADAS POR SERVIÇO PARA 4 ANOS

Id.	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATMAT /CATSER	Quantidade	Métrica ou Unidade
1	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Dentro da Franquia, sem papel	26573	xxxxxxxx	Página/Cópia Impressa
2	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Excedente à Franquia, sem papel	26654	xxxxxxxx	Página/Cópia Impressa
3	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Policromático - Dentro da Franquia, sem papel	26611	xxxxxxxx	Página/Cópia Impressa
4	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Policromático - Excedente à Franquia, sem papel	26697	xxxxxxxx	Página/Cópia Impressa

Tabela 4 - Estimativa de consumo dos serviços pelo órgão gerenciador da Ata de Registro de Preço, durante **4 anos**.

3.4. Parcelamento da Solução de TIC

3.4.1. A **Súmula nº 247/TCU** dispõe que é obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala.

3.4.2. A solução de Outsourcing de Impressão é composta por um conjunto de componentes que se inter-relacionam para produzir os resultados esperados para a contratação. A separação destes componentes compromete o conjunto da solução, logo optou-se pelo não parcelamento do objeto.

3.4.3. A contratação está norteadada pelo **ANEXO I - GUIA DE BOAS PRÁTICAS**, que traz como melhor prática para contratação de serviço desta natureza a modalidade de franquia de impressos somados aos excedentes. Desta forma, entende-se que os equipamentos necessários para impressão, seus insumos, manutenções e demais serviços fazem parte de uma única e indivisível solução, pois o valor a ser cotado é unicamente o valor por página impressa monocromática ou colorida, dentro da franquia ou excedente, conforme orienta o supracitado guia.



3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

3.5.1. O formato de contratação aqui proposto está alinhado à Portaria nº 20, de 14 de junho de 2016, exarada pela Secretaria de Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e ao Guia de Boas Práticas, orientações e vedações para contratação de serviços de *Outsourcing* de Impressão, publicado pelo Ministério do Planejamento em 20 de janeiro de 2017.

3.5.2. Neste contexto, faz-se necessário nova contratação de serviços de impressão, cópia e digitalização para atendimentos das demandas dos serviços administrativos, gestão, pesquisa e extensão da Universidade Federal do Maranhão com as seguintes vantagens da contratação:

- I. Promover a continuidade do serviço de impressão corporativa, face a alta relevância para Comunidade Universitária;
- II. Resolver a descontinuidade do contrato findado de impressão corporativa;
- III. Padronizar uma solução de impressão completa e homogênea;
- IV. Obter melhor controle, qualidade de impressão, cópia e digitalização devido à utilização de suprimentos originais e equipamentos atualizados e padronizados;
- V. Melhorar experiência e satisfação dos usuários com o serviço;
- VI. Possibilitar o gerenciamento centralizado e acesso a relatórios detalhados para acompanhamento do contrato;
- VII. Garantir a manutenção contínua e disponibilidade do serviço de impressão;
- VIII. Eliminar investimentos para aquisição ou reaquisição direta de equipamentos garantindo o princípio de economicidade;
- IX. Reduzir o mau uso do serviço de impressão;
- X. Agregar qualidade, segurança, tolerância a falhas e escalabilidade aos serviços de impressão, cópia e digitalização disponibilizados pela UFMA.

4 – ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio

4.1.1. Disponibilização de solução de impressão corporativa, digitalização e cópia, de forma ininterrupta, na modalidade de franquia de páginas mais excedente;

4.1.2. Fornecimento, em regime de comodato, de equipamentos do tipo impressoras e multifuncionais (scanner, impressora e copiadora) novos, sem uso, não remanufaturados;



- 4.1.3. Fornecimento ininterrupto de serviços de instalação, configuração e assistência técnica dos equipamentos, com manutenção preventiva e corretiva, inclusive reposição de peças;
- 4.1.4. Fornecimento de Servidor de Impressão e de Redundância, para serviço de bilhetagem, impressão e backup;
Fornecimento ininterrupto de todos os suprimentos e consumíveis (exceto papel), novos, não remanufaturados, originais e genuínos do fabricante dos equipamentos;
- 4.1.5. Fornecimento de aplicativo para digitalização e OCR (*Optical Character Recognition*) em língua portuguesa, incluindo a licença de uso ou versão OEM, embarcado nas impressoras multifuncionais ou instalado e configurado em servidor de rede, resultando automaticamente, sem intervenção do usuário, em arquivo com a extensão .pdf (PDF/A) pesquisável, a partir da digitalização no vidro de exposição ou ADF dos equipamentos multifuncionais.
- 4.1.6. Frisa-se que esta funcionalidade deverá ser realizada de maneira automatizada sem a necessidade de intervenções do usuário, ao qual só é necessário o manuseio do equipamento, solicitando a digitalização e armazenamento em diretório de rede.
- 4.1.7. Aplicação do conceito de centro de custos na contabilização das impressões realizadas por unidades administrativas e acadêmicas na UFMA, departamento, por estação de impressão, ou similar, viabilizando rateio, controle e racionalização de custos;
- 4.1.8. Permissão do acesso ao sistema de gestão para usuários habilitados;
- 4.1.9. Permitir a realização de inventário de bens instalados (permitir a visualização de todo o parque de equipamentos de impressão instalados na unidade);
- 4.1.10. Emitir relatório de gestão de franquias;
- 4.1.11. Deverá haver prestação de assistência técnica on-site, quando necessário e/ou requisitado;
- 4.1.12. Deverá haver fornecimento de software para gerenciamento e monitoramento on-line do ambiente, com foco na visualização de ocorrências e alertas dos equipamentos;
- 4.1.13. 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;
- 4.1.14. Deverá haver gestão de páginas impressas, com a disponibilização de sistema de informação, possibilitando contabilização, controle por cotas e bilhetagem;
- 4.1.15. Deverá haver relatórios gerenciais de impressão e dos equipamentos;
- 4.1.16. Na eventual divergência entre contadores do equipamento e do sistema de bilhetagem, prevalecerá o contador do equipamento;
- 4.1.17. É desejável que o sistema possua recursos de redirecionamento dos trabalhos de impressão de uma impressora que esteja off-line para outra impressora on-line, mantendo-se a contabilização para o usuário de origem.
- 4.1.18. É desejável que o usuário seja notificado em tela, inclusive com



possibilidade de optar para qual equipamento o trabalho deva ser encaminhado.

4.2. Requisitos de Capacitação

4.2.1. A capacitação deverá ter duas modalidades: Capacitação para uso geral dos equipamentos, destinada aos usuários dos equipamentos; e Capacitação técnica, destinada à equipe da área de tecnologia e fiscais técnicos do contrato por localidade;

4.2.2. A Capacitação para uso Geral dos equipamentos deverá contemplar todas as funcionalidades de impressão e de digitalização oferecida pelos equipamentos, com foco nos colaboradores dos departamentos que utilizarão cada um dos equipamentos. Esta capacitação na operação dos equipamentos visa o repasse de conhecimento prático da utilização dos equipamentos a serem disponibilizados. Este treinamento poderá ser realizado por meio de Ensino a Distância (EAD), na modalidade “síncrona ou assíncrona”, 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 quanto à utilização de todos os recursos dos diferentes equipamentos disponibilizados. Deve haver ainda o fornecimento de vídeo aula e do material digital disponibilizado na capacitação, que deverá ser avaliado pela CONTRATANTE previamente;

4.2.3. A Capacitação para uso geral dos equipamentos deverá possuir carga horária mínima de 04 (quatro) horas, realizada em data(s) agendada(s) pelo CONTRATANTE e poderá ser requisitada adicionalmente 1 (uma) vez a cada 12 (doze) meses de execução contratual. Devendo, nesse caso, ser agendada previamente junto à CONTRATADA com no mínimo 15 (quinze) dias de antecedência;

4.2.4. A Contratada deverá realizar uma Capacitação Técnica para até 10 (dez) colaboradores da área de TI e fiscais do contrato, para cada unidade CONTRATANTE, a ser realizada por técnico capacitado e apto a para este treinamento, ficando a cargo da CONTRATANTE solicitar novo treinamento caso entenda que o técnico destinado não detenha conhecimento ou requisitos para o treinamento. O referido treinamento terá foco no uso do(s) software(s) de monitoramento, bilhetagem, controle de cotas, retenção, gerenciamento de filas de impressão, servidor de impressão, parametrizações no sistema de gerenciamento e cotas, emissão de relatórios gerenciais, sistema de abertura e gerenciamento de chamados técnicos, operação geral e avançada dos equipamentos;

4.2.5. A Capacitação Técnica deverá possuir carga horária mínima de 12 (doze) horas, sendo preferencialmente executada 4 (quatro) horas por dia, em período da manhã ou da tarde, nas dependências da unidade CONTRATANTE;

4.2.6. A Capacitação Técnica poderá ser requisitada adicionalmente 1 (uma) vez a cada 12 (doze) meses de execução contratual. Devendo, nesse caso,



ser agendada previamente junto à CONTRATADA com no mínimo 15 (quinze) dias de antecedência.

4.3. Requisitos Legais

4.3.1. A contratação do objeto será realizada por meio de PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, do tipo MENOR PREÇO GLOBAL;

4.3.2. A Lei nº 10.520/02, art. 1º e parágrafo único, estabelece que para a aquisição de bens e serviços comuns, poderá ser adotada a licitação na modalidade pregão, sendo que, em seu parágrafo único, detalha-se bens e serviços comuns como aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado;

4.3.3. Decreto nº 5.450/2005: Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

4.3.4. Decreto nº 7.892/2013: Regulamenta o Sistema de Registro de Preços previsto no art. 15 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

4.3.5. A contratação da solução de TI deve estar de acordo com o Manual de Boas Práticas, orientações e vedações para contratações de serviços de Outsourcing de Impressão, vinculado à Portaria MP/STI nº 20, de 14 de junho de 2016, na forma de anexo, tendo sido assinado, em sua última versão, pelo Secretário de Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão em 20/01/2017 e publicado na mesma data;

4.3.6. Decreto nº 10.024/2019: Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal;

4.3.7. Instrução Normativa IN nº 5/2017: 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;

4.3.8. Instrução Normativa IN nº 1/2019 da SEDGGD/ME: dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática (SISP) do Poder Executivo Federal.

4.4. Requisitos de Manutenção corretiva e preventiva

4.4.1. A CONTRATADA será responsável pela manutenção corretiva em todos os equipamentos e componentes da solução, bem como por prestar serviço de manutenção preventiva de forma proativa, periodicamente, conforme recomendações no manual do fabricante para cada equipamento, devendo ser agendada e acordada previamente com a unidade CONTRATANTE;



4.4.2. As manutenções corretivas e preventivas deverão abranger os drivers, softwares de gerenciamento de impressão, software de monitoramento, bilhetagem, controle de cotas, retenção, gerenciamento de filas de impressão, e servidores de impressão, além dos equipamentos de impressão e demais componentes da solução;

4.4.3. Após a implantação da solução, o serviço de manutenção corretiva, reinstalação de equipamentos e/ou substituição de equipamentos, deverão ser prestados presencialmente, de preferência, após a comunicação por parte da unidade CONTRATANTE ou agendado quando combinado entre as partes.

4.4.4. Considera-se para a fins de manutenção corretiva o restabelecimento da capacidade operacional completa do serviço de impressão ou a substituição do equipamento danificado por outro de características, capacidades e qualidade iguais ou superiores ao equipamento substituído, quando for o caso;

4.4.5. A CONTRATADA deverá substituir, o equipamento utilizado na solução, por um novo, igual ou superior em características técnicas, sem ônus para a CONTRATANTE, quando comprovados defeitos de fabricação no equipamento ou de seus componentes, que comprometerem seu desempenho ou limitem seu uso;

4.4.6. A unidade CONTRATANTE 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, para o início do atendimento, serão definidos em relação ao instante da comunicação do problema (abertura de chamado);

4.4.7. A CONTRATADA deverá fornecer todos os serviços de suporte técnico, manutenção dos equipamentos e dos sistemas a fim de manter a disponibilidade dos serviços contratados;

4.4.8. A CONTRATADA deverá permitir a formalização de abertura de chamado técnico através de sistema de abertura de chamados;

4.4.9. A CONTRATADA deverá realizar, nos computadores dos usuários, a configuração e instalação de drivers e software para uso dos equipamentos de impressão. Esta configuração poderá ser realizada através de scripts/GPO, ficando a CONTRATADA responsável pela produção destes scripts, validados pela equipe de tecnologia da informação de cada unidade CONTRATANTE. Caso os scripts e/ou GPOs não afete todos os usuários da unidade CONTRATANTE a CONTRATADA deverá configurar e/ou instalar os drivers e softwares manualmente;

4.4.10. A CONTRATADA deverá gerenciar a vida útil dos suprimentos (exceto papel) de forma a prever e planejar a substituição antecipada dos mesmos, sem interrupção dos serviços;

4.4.11. A CONTRATADA deverá disponibilizar para armazenamento nas dependências da unidade CONTRATANTE, suprimentos (tais como: tonner, kit fusor e fotocondutor) para o consumo de no mínimo uma semana, de todo



o parque de equipamentos instalados naquelas localidades. Fica a critério da CONTRATADA realizar a substituição destes suprimentos, ou conferir à unidade CONTRATANTE a execução desta tarefa, após capacitação para uso geral dos equipamentos. Cabe ressaltar que, na opção de conferir à unidade CONTRATANTE a troca dos suprimentos, danos porventura causados em decorrência desta ação não poderão ser considerados como mal-uso pela CONTRATADA;

4.4.12. A CONTRATADA deverá instalar, desinstalar, configurar, movimentar e retirar equipamentos sempre que demandado pela unidade CONTRATANTE;

4.4.13. A movimentação de equipamentos só será realizada dentro de uma mesma localidade da CONTRATANTE. Cabe lembrar que há localidades da Universidade são compostas por locais fisicamente distribuídos e que os licitantes poderão realizar visitas prévia as localidades;

4.4.14. Excepcionalmente, na impossibilidade da movimentação dos equipamentos de impressão por parte da CONTRATADA, fica a equipe técnica da unidade CONTRATANTE, capacitada por treinamento, autorizada a realizar tal operação. Toda movimentação deve ser informada a CONTRATADA. Como exemplo, em situações que envolvam a necessidade de substituição de equipamentos com falha de impressão, por equipamentos de backup, fora do dia/hora útil de atendimento da CONTRATADA;

4.4.15. A CONTRATADA deverá documentar toda movimentação dos equipamentos, alterando se necessário, os identificadores dentro do software de gestão e monitoramento;

4.4.16. A CONTRATADA deverá corrigir, consertar e substituir equipamentos defeituosos;

4.4.17. A CONTRATADA deverá realizar o transporte e a logística necessária para a manutenção dos equipamentos da solução;

4.4.18. A CONTRATADA deverá efetuar periodicamente, de preferência mensalmente, a limpeza interna, externa, do caminho do papel, do rolo de coleta, tracionadores, da área do cartucho, do vidro de digitalização e similares, conforme recomendações no manual do fabricante para cada equipamento ou conforme o entendimento desta necessidade por parte da CONTRATADA. Este tipo de manutenção deve ser agendada e acordada previamente com a unidade CONTRATANTE;

4.4.19. A CONTRATADA deverá realizar sinalização de reposição de suprimentos, antes do seu término, através de alertas automáticos do sistema de monitoramento;

4.4.20. A CONTRATADA poderá utilizar equipamentos de backup para substituição temporária dos equipamentos em manutenção, desde que sejam utilizados outros iguais ou superiores, em perfeito estado de funcionamento. A opção por manter na localidade equipamentos de backup é exclusiva da CONTRATADA e não deve gerar nenhum ônus à unidade CONTRATANTE.



4.5. Requisitos Temporais

4.5.1. Para definição de dia/hora útil, considera-se de segunda a sexta-feira de 8h às 19h, horário local de cada unidade CONTRATANTE, excetuando-se feriados nacionais ou da localidade, quando houver;

4.5.2. O serviço de abertura de chamados de suporte técnico deverá estar disponível 24h por dia, 7(sete) dias por semana. Os prazos dos chamados serão contabilizados dentro das horas úteis, como exemplo, os chamados abertos após as 19h (horário local) terão seus prazos contabilizados a partir das 8h do próximo dia útil, com exceção dos chamados associados aos equipamentos classificados como **CRÍTICOS**, do **ANEXO IV - EQUIPAMENTOS CRÍTICOS**, para os quais, o prazo para atendimento do chamado deverá respeitar a regra específica disposta no **Item 7.3** deste documento;

4.5.3. As mudanças de local e reinstalação de equipamentos, deverão ocorrer em até 2(dois) dias úteis, a contar da abertura do chamado para esta finalidade. A cada alteração de localidade a CONTRATADA ficará responsável por documentar a mudança, alterando, se necessário, os identificadores do equipamento dentro do software de gestão, e monitoramento. Estas mudanças de local de instalação (realocação) ficam condicionadas a mesma unidade contratante, entretanto, cabe lembrar que algumas das unidades da Universidade são distribuídas em diferentes edificações e endereços. Cabe exclusivamente a CONTRATADA os custos relacionados a realocação de equipamentos;

4.5.4. A CONTRATADA deverá realizar a substituição definitiva dos equipamentos, por outro igual ou superior e em perfeito estado de funcionamento, quando houver em prazo inferior a 30 (trinta) dias corridos mais de 3 (três) chamados de manutenção corretiva, para o mesmo equipamento, relacionados à mesma causa raiz ou quando existir mais de 6 (seis) chamados de manutenção corretiva para o mesmo equipamento, independente da causa raiz, em prazo inferior a 60 (sessenta) dias corridos;

4.5.6. A CONTRATADA deverá realizar a substituição de equipamentos em manutenção por outro com características iguais ou superiores, em perfeito estado de funcionamento, em até 1 (um) dia útil, quando o caso envolver a necessidade de substituição do mesmo;

4.5.7. A CONTRATADA deverá realizar ao menos 1 (uma) vez por mês, de forma agendada com a unidade CONTRATANTE, o recolhimento dos consumíveis utilizados (logística reversa);

4.5.8. A Capacitação Técnica dos usuários no sistema de gestão, controle de cotas e bilhetagem deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias corridos após a disponibilização dos mesmos. A critério da CONTRATANTE, poderá ser combinada data mais oportuna;

4.5.9. A CONTRATADA deverá restabelecer o perfeito funcionamento do servidor de impressão em caso de falha, baixo desempenho ou comportamento divergente do comportamento ideal de funcionamento em até



1 (uma) hora corrida a contar da abertura de chamado.

4.6. Requisitos de Segurança

4.6.1. Os profissionais em atendimento no ambiente da unidade CONTRATANTE, deverão se apresentar devidamente identificados e vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho, evitando-se o vestuário que caracterize o comprometimento da boa imagem institucional;

4.6.2. Os profissionais deverão respeitar todos os colaboradores, em qualquer posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal construtivo;

4.6.3. A CONTRATADA deverá substituir imediatamente aquele profissional que seja considerado inconveniente à boa ordem ou que venha a transgredir as normas disciplinares da Universidade, quando solicitado pela CONTRATANTE;

4.6.4. O acesso às instalações da CONTRATANTE onde serão realizados os serviços deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas;

4.6.5. A CONTRATADA deverá acatar e obedecer às normas de utilização e segurança das instalações nas localidades;

4.6.6. A CONTRATADA deverá garantir a segurança das informações oriundas da CONTRATANTE e se comprometer em não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente para tal.

4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.7.1. A CONTRATADA ficará responsável pelo devido recolhimento dos consumíveis utilizados, bem como dos resíduos dos processos de manutenção e limpeza dos equipamentos, que deverão ser tratados de forma ambientalmente adequada, respeitada a legislação ambiental, em conformidade com a Lei Federal nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos), normativos estaduais e municipais sobre o tema, bem como os preceitos de preservação ambiental;

4.7.2. A atividade de logística reversa do toner deverá ser de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ela obedecer a todas as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive de restos de toner, carcaças e caixas de resíduo;

4.7.3. Respeitar as Normas Brasileiras - NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos;

4.7.4. Todos os equipamentos fornecidos deverão possuir funcionalidades que promovam a economia de energia elétrica, como, por exemplo, modo de economia de energia;

4.7.5. A abertura de chamados técnicos e encaminhamentos de demandas, bem como todos os relatórios e artefatos produzidos deverão ser realizados, preferencialmente, sob a forma eletrônica, evitando-se a impressão de papel;



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

4.7.7. 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;

4.7.8. No caso da logística reversa, a CONTRATADA deve apresentar semestralmente (no máximo), declaração confirmando o correto encaminhamento dos cartuchos e toners já utilizados, para fins de reaproveitamento no ciclo produtivo das próprias empresas ou fabricantes, 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 da unidade CONTRATANTE.

4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

4.8.1. Todos os equipamentos (impressoras e multifuncionais), deverão ser novos e de primeiro uso;

4.8.2. Todos os equipamentos (impressoras e multifuncionais), deverão ser fornecidos com todos os itens acessórios necessários ao seu pleno funcionamento e atendimento de todos os requisitos físicos e funcionais, descritos neste termo de referência, tais como: cabos de conexão elétrica e transformadores de tensão elétrica (quando necessário);

4.8.3. Os cabos de conexão elétrica deverão seguir o padrão NBR-14136, evitando-se o uso de adaptadores;

4.8.4. Caso sejam necessários transformadores e/ou estabilizadores para garantia do correto funcionamento dos equipamentos, os mesmos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA;

4.8.5. Todos os equipamentos (impressoras e multifuncionais), para efeito de auditoria e/ou conferência da volumetria impressa informada nos relatórios de faturamento, deverão possuir recurso de contabilização de impressos no próprio sistema embarcado do equipamento, independentemente do software de gestão e bilhetagem;

4.8.6. Todos os equipamentos (impressoras e multifuncionais), deverão permitir conexão pelo protocolo *Simple Network Management Protocol* (SNMP), para conexão de ferramentas de monitoramento como o Zabbix;

4.8.7. Todos os equipamentos (impressoras e multifuncionais), devem possibilitar a impressão retida, onde o trabalho é enviado para uma fila de impressão, ficando retida no servidor de impressão, podendo ser liberado em qualquer equipamento da rede de equipamentos da localidade após identificação do usuário através de usuário/senha (usuários cadastrados em sistema de serviço de diretório *Microsoft Active Directory*) e ter a possibilidade de liberação através da inserção de PIN. Enquanto aguarda a liberação, o



equipamento não deve interromper os demais serviços de impressão ou recusar-se a receber e imprimir novos trabalhos de impressão. Para utilizar tal recurso, o equipamento deverá possuir teclado físico ou virtual (ex. via painel sensível ao toque) que permita a digitação de login e senha de usuário. Para os equipamentos do Tipo 1 (Impressoras Monocromáticas), poderão ser aceitos equipamentos com a função de impressão retida através de memória física, com o recurso de impressão segura/confidencial local (sem necessidade de envio para pool no servidor), nestes casos as impressões deverão ser retiradas mediante digitação de senha previamente criada;

4.8.8. Todos os equipamentos (impressoras e multifuncionais), devem ser compatíveis com a leitura de cartões de proximidade RFID Mifare 1k de 13,56 Mhz, sem contato (contactless), para fins de liberação de impressão retida, podendo este recurso estar embarcado no próprio equipamento ou utilizar de leitor externo acoplado. Caso o equipamento não traga embarcado o recurso de leitura de cartão de proximidade, conforme especificado, não há a necessidade do fornecimento dos leitores externos por parte da CONTRATADA. Entretanto, poderá a CONTRATANTE, a qualquer tempo, durante a vigência do contrato, mediante a abertura de chamado específico, solicitar à CONTRATADA a habilitação do recurso, cabendo a esta a devida instalação e configuração para os fins pretendidos de leitores adquiridos pela CONTRATANTE, compatíveis com cartões RFID Mifare 1k de 13,56 Mhz.

4.8.9. Todos os equipamentos (impressoras e multifuncionais), devem permitir a criação de mais de uma fila de impressão para o mesmo equipamento, com a finalidade de garantir filas de impressão retida e não retida;

4.8.10. Todos os equipamentos (impressoras e multifuncionais), devem possuir compatibilidade com estações de trabalho que operem com os sistemas operacionais Windows 7 e versões superiores;

4.8.11. Todos os equipamentos (impressoras e multifuncionais), devem possuir painel em idioma português ou simbologia universal;

4.8.12. Em função da utilização do **SEI - Sistema Eletrônico de Informações** e/ou **SIPAC – Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos**, todos os equipamentos multifuncionais, com capacidade de digitalização devem acompanhar aplicativo OCR (*Optical Character Recognition*), embarcada no equipamento ou em servidor de rede, capaz de reconhecer o idioma português brasileiro, devidamente licenciado, obtendo como resultado da digitalização arquivo PDF/A, pesquisável, automaticamente disponibilizado em diretório de rede a ser especificado pela unidade CONTRATANTE. A digitalização pode ser realizada através de sistema embarcado no equipamento, ou ainda através de solução implementada em servidor, sendo que ambos os casos, a licença de uso ou versão OEM deverá ser fornecida pela CONTRATADA sem custos a unidade CONTRATANTE. O arquivo .pdf deve ser automaticamente disponibilizado digitalmente como resultado da digitalização, não sendo necessário nenhum outro passo ou intervenção para o resultado final;

4.8.13. Todos os equipamentos multifuncionais, deverão ter capacidade de



processamento e memória suficientes para operar com todas as capacidades e funções solicitadas neste Termo de Referência, inclusive com mais de uma capacidade ou função simultaneamente (impressão, cópia, digitalizações e OCR);

4.8.14. Todos os equipamentos multifuncionais, devem digitalizar documentos por meio de scanner com alimentador automático (ADF) e pelo vidro de exposição, com resolução mínima de 600 DPIs;

4.8.15. Todos os equipamentos multifuncionais, devem permitir a digitalização frente em verso automática, sem a intervenção do usuário para virar as folhas;

4.8.16. Todos os equipamentos multifuncionais, devem possuir alimentador ADF automático com capacidade mínima para 50 folhas;

4.8.17. Todos os equipamentos multifuncionais, devem possuir recurso de contabilização de volumes digitalizados pelo próprio hardware, independentemente do software de gestão, para confirmação dos quantitativos informados nos relatórios;

REQUISITOS DO SERVIDOR DE IMPRESSÃO, DISPONIBILIDADE E BACKUP:

4.8.18. A CONTRATADA deverá fornecer e manter nas instalações físicas da unidade CONTRATANTE, durante toda a vigência do contrato, no mínimo 1 (um) e no máximo 2 (dois) servidor(es), denominado(s) servidor(es) de impressão, onde deve(m) estar instalados e configurados todos os recursos que a contratada julgue necessário para o funcionamento da solução de impressão, afim de cumprir com todos os requisitos de funcionalidade sistêmica pretendido;

4.8.19. O(s) servidor(es), deve(m) ser compatíveis para rack padrão 19, com no máximo 2U;

4.8.20. O licenciamento do sistema operacional e demais softwares necessários ao funcionamento da solução são de responsabilidade da CONTRATADA. Não há imposições quanto ao sistema operacional e demais ferramentas embarcadas no servidor de impressão / software de gerenciamento / controle de contas e bilhetagem. Entretanto, não será admitido que o servidor impacte direta ou indiretamente na normalidade dos serviços de TIC da localidade tomadora do serviço;

4.8.21. A CONTRATADA deverá montar e apresentar estratégia de alta disponibilidade para o serviço de impressão;

4.8.22. Para garantir a continuidade do serviço, a contratada deverá apresentar plano de recuperação de desastre, e plano de backup, para casos em que o(s) servidor(es) apresente(m) falha grave ou irrecuperável;

4.8.23. A CONTRATADA deverá disponibilizar cópia de backup da base de dados de bilhetagem mensalmente;

REQUISITOS DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE IMPRESSÃO, CONTROLE DE COTAS E DE BILHETAGEM:

4.8.24. Os aplicativos de gerenciamento de impressão, controle de cotas de



impressão e de bilhetagem, poderão ser ferramentas distintas, que comporão uma única solução, denominado a partir de agora apenas por “sistema”;

4.8.25. O sistema deve ser instalado obrigatoriamente nas dependências de da Cidade Universitária Dom Delgado em São Luís, sob orientação da respectiva equipe da Superintendência de Tecnologia da Informação. Poderá a contratada disponibilizar o mesmo serviço em nuvem, conforme item 4.2 do **ANEXO I - GUIA DE BOAS PRÁTICAS**: "Caso o fornecedor ofereça infraestrutura em nuvem que disponibilize o mesmo serviço, somente poderá ser aceito mediante declaração que garanta a integridade, disponibilidade e segurança, conforme orientações já estabelecidas no documento de boas práticas, orientações e vedações para contratação de Serviços de Computação em Nuvem, anexo à Portaria nº 20, de 14 de junho de 2016.";

4.8.26. O acesso à gestão do sistema será disponibilizado apenas aos usuários indicados pelo gestor do contrato ou autoridade competente da unidade CONTRATANTE. É desejável que o login neste sistema seja integrado com o *Microsoft Active Directory*. A CONTRATADA deverá possuir somente acesso de consulta (quando necessário) ou acesso para suporte/manutenção, não havendo a possibilidade de manipulação dos dados de bilhetagem por parte do mesmo;

4.8.27. O sistema deverá permitir a contabilização das páginas impressas/copiadas em todo o ambiente contratado. Cabe ainda ressaltar que apenas páginas efetivamente impressas/copiadas devem ser contabilizadas, descartando as tarefas não executadas que forem enviadas à fila de impressão;

4.8.28. O sistema deve prover integração/autenticação com o sistema de serviço de diretório Microsoft Active Directory, de forma que seja possível contabilizar a quantidade de impressões por usuários;

4.8.29. Possuir interface Web (Browser) ou cliente/servidor, em língua portuguesa;

4.8.30. 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 nível dos suprimentos de impressão;

4.8.31. Ser capaz de gerar relatórios identificando o usuário, nome do trabalho impresso, horário de impressão, equipamento onde o trabalho foi impresso, número de páginas, modo de impressão (colorido ou mono), tamanho do papel, impressão simplex ou duplex, e custo para cada trabalho impresso;

4.8.32. O sistema deve realizar controle e monitoramento sobre as filas de impressão e possibilitar também a criação de cotas informativas, com possibilidade de bloqueio quando do uso total da cota definida para usuário, grupo de usuários ou impressoras. Adicionalmente, solicita-se que haja notificação quando do atingimento de cotas definidas;

4.8.33. Deve ser possível estabelecer cotas diferenciadas para impressões monocromáticas e policromáticas;



- 4.8.34. Deve permitir compartilhamento de cotas entre os usuários;
- 4.8.35. O sistema de bilhetagem deve possuir suporte ao envio pré-agendado de relatórios previamente configurados;
- 4.8.36. É desejável que a solução permita a geração de relatórios que, além de fornecer informações gerenciais sobre o parque de impressão e a respeito das quantidades, data/horário, valores e nomes dos documentos impressos, também possua a capacidade de filtrar as informações, confirme abaixo:
- 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.
- 4.8.37. O software deverá ser capaz de implementar a restrição ao uso de cores e force impressão em duplex, por usuário e grupo de usuários;
- 4.8.38. O acesso à gestão do sistema de bilhetagem será disponibilizado apenas aos usuários indicados pelo gestor do contrato ou autoridade competente;
- 4.8.39. O sistema deverá permitir que a unidade CONTRATANTE faça backup e cópia dos dados gerados e armazenados durante a vigência do contrato, estes serão de propriedade da unidade CONTRATANTE, não podendo em hipótese alguma serem utilizados pela CONTRATADA ou por qualquer outro parceiro da mesma;
- 4.8.40. No intuito de possibilitar auditorias e evitar o desperdício e impressões não relacionadas aos propósitos da Administração Pública, é desejável que o software de bilhetagem permita armazenar, de forma compactada, as primeiras páginas ou a totalidade destas, de cada documento impresso, associado ao respectivo usuário, por um determinado período;
- 4.8.41. Permitir a ordenação dos relatórios por ordem alfabética de usuários;
- 4.8.42. Permitir a exportação dos dados para análise em planilha eletrônica compatível com Microsoft Excel;
- 4.8.43. Realizar inventário automático dos equipamentos;
- 4.8.44. Permitir a definição de custos de página impressa por impressora/multifuncional, diferenciando custos para impressão em cores ou preto e branco de acordo também com os possíveis formatos A3 ou A4;
- 4.8.45. Permitir a definição de centros de custo para usuários e a geração de relatórios a partir dos mesmos;
- 4.8.46. Permitir bilhetagem do total de páginas impressas no período, contabilizando por impressora, por usuário, por centro de custo e/ou grupo;
- 4.8.47. Permitir a definição do limite de cotas informativas, por usuário e a



geração de relatórios de utilização de cotas;

4.8.48. 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;

4.8.49. Fornecer histórico de utilização dos consumíveis com vida útil real, por equipamento;

4.8.50. Realizar atualizações, visualizações e alterações remotas nas configurações dos componentes das impressoras e multifuncionais;

4.8.51. Disponibilizar funcionalidade que permita ao gestor a definição de perfis de utilização;

4.8.52. Capturar contadores das impressoras automaticamente;

4.8.53. Monitorar automaticamente o suprimento (toner) das impressoras, gerando alertas de suprimento baixo antes de seu término;

4.8.54. Os valores referentes à cobrança do software de bilhetagem devem estar embutidos dentro dos valores da franquia ou página impressa, ficando vedada a especificação ou aceitação dessa cobrança separadamente, seja por valor global, por páginas impressas ou por usuários;

REQUISITOS DO SISTEMA DE ABERTURA E GERENCIAMENTO DE CHAMADOS TÉCNICOS

4.8.55. 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 e/ou gerenciamento, que permita o registro e o acompanhamento dos chamados abertos, que contemple, no mínimo, os seguintes requisitos:

4.8.56. Operar através da WEB (Internet);

4.8.57. Estar disponível em língua portuguesa;

4.8.58. Permitir acesso através de senha individual, podendo ser alterada a qualquer momento pelo próprio usuário;

4.8.59. Permitir que os usuários efetuem consultas, via sistema, sobre a situação (status) dos seus chamados técnicos e que eles possam incluir ou solicitar informações adicionais. A inclusão de informações ou a solicitação de informações adicionais pode ser realizada através da abertura de novo chamado, desde que se possa referenciar o chamado inicial;

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

4.8.61. A ferramenta deve possibilitar a visualização do SLA associado a cada chamado, conforme a respectiva Severidade;

POSSÍVEIS EQUIPAMENTOS

4.8.62. De acordo com as recomendações sobre especificações de equipamentos nos contratos de outsourcing de impressão, expressas no Guia de boas práticas do Ministério do Planejamento, temos os seguintes equipamentos adequados para o atendimento das necessidades da UFMA, e



em conformidade com a tabela 2, item 3.1.9. Desta forma, obtém-se a tabela abaixo, que foi utilizada para compor a demanda de equipamentos de impressão junto as unidades e campus da Universidade.

Item	Modelo	Tipo	Estimativa de Impressão Mensal	PPM (páginas por minuto)
1	Impressora Monocromática	Tipo 1	2.000 a 6.000	20 a 30 ppm
2	Impressora Monocromática	Tipo 2	6.001 a 20.000	31 a 45 ppm
3	Impressora Monocromática	Tipo 3	Acima de 20.000	Acima de 45 ppm
4	Multifuncional Monocromática	Tipo 1M	2.000 a 6.000	20 a 30 ppm
5	Multifuncional Monocromática	Tipo 2M	6.001 a 20.000	31 a 45 ppm
6	Multifuncional Monocromática	Tipo 3M	Acima de 20.000	Acima de 45 ppm
7	Impressora Colorida (A4)	Tipo 4	1.000 a 2.500	15 a 25 ppm
8	Impressora Colorida (A4)	Tipo 5	2.501 a 15.000	26 a 40 ppm
9	Impressora Colorida (A4)	Tipo 6	Acima de 15.000	Acima de 40 ppm
10	Multifuncional Colorida (A4)	Tipo 4M	1.000 a 2.500	15 a 25 ppm
11	Multifuncional Colorida (A4)	Tipo 5M	2.501 a 15.000	26 a 40 ppm
12	Multifuncional Colorida (A4)	Tipo 6M	Acima de 15.000	Acima de 40 ppm
13	Multifuncional Colorida (A4/A3)	Tipo 4MA3	1.000 a 2.500	15 a 25 ppm
14	Multifuncional Colorida (A4/A3)	Tipo 5MA3	2.501 a 15.000	26 a 40 ppm



15	Multifuncional Colorida (A4/A3)	Tipo 6MA3	Acima de 15.000	Acima de 41 ppm
----	------------------------------------	-----------	-----------------	--------------------

Tabela 5 - Tabela de equipamentos, alinhado ao que preconiza o Guia de boas práticas do Ministério da Economia sobre outsourcing de impressão.

ESPECIFICAÇÕES DOS EQUIPAMENTOS

COMUNS AOS ITENS 1, 2 E 3	
Tecnologia de impressão	de Impressão monocromática com tecnologia eletrofotográfica a seco (<i>laser</i> , LED ou equivalente)
Formatos de impressão	de A4, Ofício e Carta (monocromático)
Gramatura de papel suportado	de mínimo de 75 g/m ²
Resolução mínima de impressão	de 600 dpi
Modo de impressão	de Simplex e Duplex automático (só frente e frente e verso automático)
Alimentação de papel	de Entrada de papel via bandeja padrão, com capacidade mínima de 200 folhas
Compatibilidade de S.O	de Windows e Linux
Interface de conexão	de Ethernet, velocidade 10/100 Mbps, conector RJ-45; USB (Universal Serial Bus) 2.0 ou superior;
Tensão elétrica	de O equipamento deverá trabalhar com a tensão elétrica da localidade de prestação do serviço. Caso sejam necessários transformadores e/ou estabilizadores para garantia do correto funcionamento dos equipamentos, estes ficarão a cargo da contratada.
Recurso de retenção de impressão	de Serão aceitos equipamentos com a função de impressão retida através de memória física, com o recurso de impressão segura/confidencial local (sem necessidade de envio para pool no servidor).
Específica para o item 1	
PPM (páginas por minuto)	de 30 ppm (simplex A4) ou superior



Rendimento mínimo do suprimento (tonner)	do	3.000 páginas
Específica para o item 2		
PPM (páginas por minuto)		45 ppm (simplex A4) ou superior
Rendimento mínimo do suprimento (tonner)	do	10.000 páginas
Específica para o item 3		
PPM (páginas por minuto)		Acima de 45 ppm (simplex A4)
Rendimento mínimo do suprimento (tonner)	do	20.000 páginas

Tabela 6 - Especificações dos equipamentos (itens de 1 a 3).

COMUNS AOS ITENS 4, 5 E 6		
Tecnologia de impressão	de	Impressão monocromática com tecnologia eletrofotográfica a seco (<i>laser</i> , LED ou equivalente), copiadora monocromática e digitalização policromática.
Formatos de impressão	de	A4, Ofício e Carta (monocromático)
Gramatura de papel suportado		mínimo de 75 g/m ²
Resolução mínima de impressão		600 dpi
Modo de impressão		Simplex e Duplex automático (só frente e frente e verso automático)
Alimentação de papel	de	Entrada de papel via bandeja padrão, com capacidade mínima de 250 folhas



Compatibilidade de S.O	Windows e Linux
Interface de conexão	Ethernet, velocidade 10/100 Mbps, conector RJ-45; USB (Universal Serial Bus) 2.0 ou superior;
Tensão elétrica	O equipamento deverá trabalhar com a tensão elétrica da localidade de prestação do serviço. Caso sejam necessários transformadores e/ou estabilizadores para garantia do correto funcionamento dos equipamentos, estes ficarão a cargo da contratada.
Digitalização / Cópia	Digitalizar e copiar documentos nos formatos A4, Carta e Ofício, tanto a partir do vidro de exposição quanto do alimentador automático de documentos – ADF duplex automático.
Formato de arquivo gerado pela digitalização	Os arquivos gerados pela digitalização, devem ser coloridos e no formato <i>Portable Document Format</i> (PDF/A), pesquisável textualmente;
OCR	Acompanhar aplicativo OCR (<i>Optical Character Recognition</i>) em língua portuguesa, incluindo a licença de uso ou versão OEM, e resultando em arquivo PDF/A pesquisável. Tal funcionalidade pode estar embarcada no equipamento ou em servidor de rede;
Armazenamento de arquivo gerado pela digitalização	Após a digitalização, o arquivo digitalizado deverá ser encaminhado via caminho de rede (SMB) ou via servidor FTP.
Específica para o item 4	
PPM (páginas por minuto)	30 ppm (simplex A4) ou superior
Rendimento mínimo do suprimento (tonner)	3.000 páginas
Específica para o item 5	
PPM (páginas por minuto)	45 ppm (simplex A4) ou superior
Rendimento mínimo do suprimento (tonner)	10.000 páginas



Específica para o item 6	
PPM (páginas por minuto)	Acima de 45 ppm (simplex A4)
Rendimento mínimo do suprimento (tonner)	20.000 páginas

Tabela 7 - Especificações dos equipamentos (itens de 4 a 6).

COMUNS AOS ITENS 7, 8 E 9	
Tecnologia de impressão	Impressão monocromática e policromática com tecnologia eletrofotográfica a seco (<i>laser</i> , LED ou equivalente).
Formatos de impressão	A4, Ofício e Carta (policromático)
Gramatura de papel suportado	mínimo de 75 g/m ²
Resolução mínima de impressão	1200 dpi
Modo de impressão	Simplex e Duplex automático (só frente e frente e verso automático)
Alimentação de papel	Entrada de papel via bandeja padrão, com capacidade mínima de 200 folhas
Compatibilidade de S.O	Windows e Linux
Interface de conexão	Ethernet, velocidade 10/100 Mbps, conector RJ-45; USB (Universal Serial Bus) 2.0 ou superior;
Tensão elétrica	O equipamento deverá trabalhar com a tensão elétrica da localidade de prestação do serviço. Caso sejam necessários transformadores e/ou estabilizadores para garantia do correto funcionamento dos equipamentos, estes ficarão a cargo da contratada.
Específica para o item 7	
PPM (páginas por minuto)	25 ppm (simplex A4) ou superior



Rendimento mínimo do conjunto de suprimentos (tonners)	2.500 páginas policromáticas
Específica para o item 8	
PPM (páginas por minuto)	40 ppm (simplex A4) ou superior
Rendimento mínimo do conjunto de suprimentos (tonners)	10.000 páginas policromáticas
Específica para o item 9	
PPM (páginas por minuto)	Acima de 41 ppm (simplex A4)
Rendimento mínimo do conjunto de suprimentos (tonners)	15.000 páginas policromáticas

Tabela 8 - Especificações dos equipamentos (itens de 7 a 9).

COMUNS AOS ITENS 10, 11 E 12	
Tecnologia de impressão	Impressão monocromática e policromática com tecnologia eletrofotográfica a seco (<i>laser</i> , LED ou equivalente), copiadora monocromática e policromática e digitalização policromática.
Formatos de impressão	A4, Ofício e Carta (policromático)
Gramatura de papel suportado	mínimo de 75 g/m ²
Resolução mínima de impressão	1200 dpi
Modo de impressão	Simplex e Duplex automático (só frente e frente e automático)
Alimentação de papel	Entrada de papel via bandeja padrão, com capacidade mínima de 250 folhas



Compatibilidade de S.O	Windows e Linux
Interface de conexão	Ethernet, velocidade 10/100 Mbps, conector RJ-45; USB (Universal Serial Bus) 2.0 ou superior;
Tensão elétrica	O equipamento deverá trabalhar com a tensão elétrica da localidade de prestação do serviço. Caso sejam necessários transformadores e/ou estabilizadores para garantia do correto funcionamento dos equipamentos, estes ficarão a cargo da contratada.
Digitalização / Cópia	Digitalizar e copiar documentos nos formatos A4, Carta e Ofício, tanto a partir do vidro de exposição quanto do alimentador automático de documentos – ADF duplex automático.
Formato de arquivo gerado pela digitalização	Os arquivos gerados pela digitalização, devem ser coloridos e no formato Portable Document Format (PDF/A), pesquisável textualmente;
OCR	Acompanhar aplicativo OCR (Optical Character Recognition) em língua portuguesa, incluindo a licença de uso ou versão OEM, e resultando em arquivo com a extensão .PDF pesquisável. Tal funcionalidade pode estar embarcada no equipamento ou em servidor de rede;
Armazenamento de arquivo gerado pela digitalização	Após a digitalização, o arquivo digitalizado deverá ser encaminhado via caminho de rede (SMB) ou via servidor FTP.
Específica para o item 10	
PPM (páginas por minuto)	25 ppm (simplex A4) ou superior
Rendimento mínimo do conjunto de suprimentos (tonners)	3.000 páginas policromáticas
Específica para o item 11	
PPM (páginas por minuto)	35 ppm (simplex A4) ou superior
Rendimento mínimo do conjunto	10.000 páginas policromáticas



de suprimentos (tonners)	
Específica para o item 12	
PPM (páginas por minuto)	Acima de 41 ppm (simplex A4)
Rendimento mínimo do conjunto de suprimentos (tonners)	15.000 páginas policromáticas

Tabela 9 - Especificações dos equipamentos (itens de 10 a 12).

COMUNS AOS ITENS 13, 14 E 15	
Tecnologia de impressão	Impressão monocromática e policromática com tecnologia eletrofotográfica a seco (<i>laser</i> , LED ou equivalente), copiadora monocromática e policromática e digitalização policromática.
Formatos de impressão	A3, A4, Ofício e Carta (policromático)
Gramatura de papel suportado	mínimo de 75 g/m ²
Resolução mínima de impressão	1200 dpi
Modo de impressão	Simplex e Duplex automático (só frente e frente e verso automático)
Alimentação de papel	Entrada de papel via bandeja padrão, com capacidade mínima de 250 folhas
Compatibilidade de S.O	Windows e Linux
Interface de conexão	Ethernet, velocidade 10/100 Mbps, conector RJ-45; USB (Universal Serial Bus) 2.0 ou superior;
Tensão elétrica	O equipamento deverá trabalhar com a tensão elétrica da localidade de prestação do serviço. Caso sejam necessários transformadores e/ou estabilizadores para garantia do correto funcionamento dos equipamentos, estes ficarão a cargo da contratada.



Digitalização / Cópia	Digitalizar e copiar documentos nos formatos A3, A4, Carta e Ofício, tanto a partir do vidro de exposição quanto do alimentador automático de documentos – ADF duplex automático.
Formato de arquivo gerado pela digitalização	Os arquivos gerados pela digitalização, devem ser coloridos e no formato Portable Document Format (PDF/A), pesquisável textualmente;
OCR	Acompanhar aplicativo OCR (Optical Character Recognition) em língua portuguesa, incluindo a licença de uso ou versão OEM, e resultando em arquivo com a extensão .PDF pesquisável. Tal funcionalidade pode estar embarcada no equipamento ou em servidor de rede;
Armazenamento de arquivo gerado pela digitalização	Após a digitalização, o arquivo digitalizado deverá ser encaminhado via caminho de rede (SMB) ou via servidor FTP.
Específica para o item 13	
PPM (páginas por minuto)	25 ppm (simplex A4) ou superior
Rendimento mínimo do conjunto de suprimentos (tonners)	3.000 páginas policromáticas
Específica para o item 14	
PPM (páginas por minuto)	35 ppm (simplex A4) ou superior
Rendimento mínimo do conjunto de suprimentos (tonners)	10.000 páginas policromáticas
Específica para o item 15	
PPM (páginas por minuto)	Acima de 41 ppm (simplex A4)
Rendimento mínimo do conjunto de suprimentos	15.000 páginas policromáticas



(tonners)

Tabela 10 - Especificações dos equipamentos (itens de 13 a 15).

CONSIDERAÇÕES QUANTO AS ESPECIFICAÇÕES DOS EQUIPAMENTOS

4.8.63. As especificações comuns dos equipamentos levaram em consideração os limites e considerações apontadas no guia de boas práticas do Ministério do Planejamento;

4.8.64. As especificações de velocidade em ppm (páginas por minuto) levaram em consideração as faixas estipuladas pelo guia de boas práticas do Ministério do Planejamento;

4.8.65. Cada equipamento suporte, ao menos, 1 (um) mês sem a necessidade de intervenções técnicas para troca de suprimentos;

4.8.66. Ademais, espera-se uma reduzida quantidade de suprimentos em estoque local, o que impacta diretamente na necessidade de gestão dos suprimentos nas unidades de prestação do serviço.

TIPOS DE EQUIPAMENTOS SELECIONADOS

4.8.67. Após análise da demanda estimada das unidades participantes, ficam selecionados os respectivos tipos de equipamentos para composição da Solução de impressão a ser contratada:

#	TIPO	MODELO	ESTIMATIVA DE IMPRESSÃO MENSAL	PPM
				(PÁGINAS POR MINUTO)
1	1	Impressora Monocromática	2.000 a 6.000	>= 30 ppm
2	1M	Multifuncional Monocromática	2.000 a 6.000	>= 30 ppm
3	2M	Multifuncional Monocromática	6.001 a 20.000	>= 45 ppm
4	3M	Multifuncional Monocromática	Acima de 20.000	>= 46 ppm
5	4MA3	Multifuncional Colorida (A4/A3)	1.000 a 2.500	>= 25 ppm
6	5MA3	Multifuncional Colorida (A4/A3)	2.501 a 15.000	>= 35 ppm



7	6MA3	Multifuncional Colorida (A4/A3)	Acima de 15.000	Acima de 41 ppm
---	------	------------------------------------	-----------------	--------------------

Tabela 9 - Tipos de Equipamentos

4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação

4.9.1. Deverá ser apresentado um plano de projeto contendo minimamente os seguintes itens:

4.9.1.1. Escopo e atividades que serão realizadas (preparação do ambiente, instalação e configuração dos ativos, implantação dos sistemas de gestão, etc)

4.9.1.2. Cronograma de Execução Detalhado, constando atividades, subatividades e marcos, ações previstas para o fornecimento da solução, datas de entrega de documentação, datas das reuniões de alinhamento, ou qualquer evento pertinente para a efetiva implantação da solução contratada.

4.9.2 A implementação deverá ser feita de maneira que as interrupções no ambiente das unidades administrativas e acadêmicas sejam as mínimas possíveis e estritamente necessárias.

4.9.3 Como base e referência para todo o planejamento da implementação, a CONTRATADA deverá produzir documentação inicial que contenha:

4.9.3.1 Identificação dos ativos da solução, detalhando e posicionando todos os ativos que serão utilizados na execução, bem como as interações dos mesmos com os demais ativos do ambiente computacional da CONTRATANTE.

4.9.3.2 Desenho da arquitetura lógica da solução, com identificação dos principais recursos e serviços para o ambiente computacional da CONTRATANTE, visão geral da arquitetura da rede de dados com os componentes e ativos em fornecimento.

4.9.3.3 Desenho da arquitetura física da solução, com detalhes de todas as conexões físicas e interligações entre os ativos da solução e o ambiente computacional da CONTRATANTE, com destaques para informações de portas e endereços, para configuração na rede de dados.

4.10. Requisitos de Implantação

4.10.1 Fornecimento e instalação dos equipamentos (impressoras comuns e multifuncionais).

4.10.2 Os equipamentos a serem fornecidos deverão estar em condições regulares e satisfatórias de funcionamento e atender integralmente às exigências deste Termo de Referência.

4.10.3 A entrega dos equipamentos se dará conforme descrito no **item 4.5. Requisitos Temporais.**

4.10.4 A empresa contratada deverá fornecer todos os equipamentos de



impressão, cópias e digitalização, acessórios e softwares associados, contemplando, inclusive, instalação nas dependências da Universidade.

4.10.5 Os equipamentos deverão ter, obrigatoriamente, tecnologia laser ou led, recurso de contabilização de páginas impressas e copiadas pelo próprio hardware, para comparação com os resultados obtidos pelo sistema (solução de gestão) de contabilização e aferição dos volumes efetivamente impressos, possibilitando a auditoria dos serviços, podendo permitir, a critério da Administração, a liberação, via hardware ou software, das impressões por intermédio de senhas, assegurando ao usuário o sigilo do seu trabalho a ser impresso.

4.10.6 É vedado o fornecimento de equipamento com tecnologia jato de tinta, conforme as "Boas Práticas Orientações e Vedações", estabelecidas pelo Ministério do Planejamento pela Portaria nº 20/2014 - MPOG/STI (**ANEXO I – GUIA DE BOAS PRÁTICAS**).

4.10.7 Os equipamentos fornecidos deverão possuir interface de rede nativa e permitir impressão "frente e verso" (DUPLEX) automática.

4.10.8 Todos os equipamentos deverão ser entregues acondicionados adequadamente, em caixas lacradas, de forma a permitir completa segurança durante o transporte, seu correto acondicionamento, evitando danos.

4.10.9 Serem compatíveis com a tensão e potência da rede elétrica na UFMA.

4.10.10 Fornecimento de software de bilhetagem.

4.10.11 Fornecimento de software de gestão de impressão.

4.10.12. Todos os requisitos constantes no item 4.8 (Requisitos da Arquitetura Tecnológica).

4.11. Requisitos de Garantia

Não se aplica.

4.12. Requisitos de Experiência Profissional

Não se aplica.

4.13. Requisitos de Formação da Equipe

4.13.1. A equipe de atendimento da contratada deverá ter minimamente no quadro de profissionais que atuará no projeto os seguintes profissionais:

4.13.1.1. **Gerente de projeto:** responsável pela implantação e acompanhamento do projeto de outsourcing de impressão em conjunto com a UFMA, possuir conhecimentos em gerência de projetos desta natureza.



4.13.1.2. **Analista de Projeto** responsável pela administração do contrato de outsourcing de impressão, o qual atuará como preposto e fornecerá os documentos solicitados pelo gestor e fiscais do contrato, tais como informações sobre o faturamento e relatórios de faturamento, bem como atuará na solução de conflitos referente ao suporte e cumprimento de SLA, controle de envio de suprimentos, controle de manutenção de equipamentos e softwares que compõe a solução.

4.13.1.3. **Técnico em Suporte:** Atuar no atendimento de suporte de nível 1, contenção de chamados, diagnóstico e atuação na resolução de chamados relativos a problemas de impressões e cópias em equipamentos, diagnóstico de problemas relativos a ativos de rede (computadores e impressoras) e reposição de insumos.

4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.14.1 O prazo máximo para entrega dos equipamentos é de 30 (trinta dias) dias corridos, contados a partir do aceite dos equipamentos.

4.14.2 Após o ACEITE dos equipamentos, o Gestor do Contrato providenciará a emissão de Ordem de Serviço para a instalação dos equipamentos, em cada unidade/órgão da contratante, identificando tipo de equipamento/franquia e local da instalação.

4.14.3 A abertura de cada Ordem de Serviço deverá, obrigatoriamente, ser registrada junto à empresa Contratada por documento oficial, podendo ser encaminhado via e-mail ao preposto da empresa.

4.14.4 Para a instalação dos equipamentos devem ser realizados, conforme orientação da Contratante:

- a) A identificação dos equipamentos;
- b) As configurações dos equipamentos na rede local da UFMA;
- c) A instalação da solução de gestão e contabilização local de cada equipamento de impressão/cópia; e
- d) O treinamento dos servidores indicados pela CONTRATADA.

4.14.5 Os pedidos de novos equipamentos após a celebração do contrato devem ocorrer em no máximo 20 (vinte) dias úteis.

4.15. Requisitos de Segurança da Informação

4.15.1 A Contratada deverá estar ciente da Política de Segurança da Informação e Comunicações (PoSIC) e normas e procedimentos específicos da UFMA, se houver, assinando Termos de Responsabilidade e Compromisso, onde couber, para que se responsabilize por todas as providências e deveres estabelecidos em todo o período do contrato.

4.15.2 Qualquer liberação de porta de comunicação para acesso externo aos



para os sistemas de gerenciamento de equipamentos e bilhetagem da solução deverão passar pela análise da Diretoria de Infraestrutura e Segurança da Informação.

4.15.3 A solução tem que ser aderente às recomendações para os sistemas de gerenciamento de equipamentos e bilhetagem das impressões, previstas no item 4 do documento de “Boas Práticas, orientações e vedações para contratação de serviços de outsourcing de impressão” do MP/STI nº 20, de 14 de junho de 2016, tais como:

4.15.3.1 A empresa contratada deverá disponibilizar sistema informatizado para a contabilização das páginas impressas/copiadas em todo o ambiente contratado. Cabe ainda ressaltar que apenas páginas efetivamente impressas/copiadas devem ser contabilizadas, descartando as tarefas não executadas que forem enviadas à fila de impressão.

4.15.3.1.1 Os valores referentes à cobrança do software de bilhetagem devem estar embutidos dentro dos valores da franquia ou página impressa, ficando vedada a especificação ou aceitação dessa cobrança separadamente, seja por valor global, por páginas impressas ou por usuários.

4.15.3.2 O software deve ser instalado nas dependências da UFMA, preferencialmente onde estiverem instalados os equipamentos. Caso o fornecedor ofereça infraestrutura em nuvem que disponibilize o mesmo serviço, somente poderá ser aceito mediante declaração que garanta a integridade, disponibilidade e segurança, conforme orientações já estabelecidas no documento de boas práticas, orientações e vedações para contratação de Serviços de Computação em Nuvem, anexo à Portaria nº 20, de 14 de junho de 2016.

4.15.3.2.1. Em ambos os cenários, com relação à gestão do software de bilhetagem, 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.

4.15.3.3 O software de bilhetagem deve possuir integração/autenticação com sistemas de serviço de diretório, como *Microsoft Active Directory* ou OpenLDAP (de acordo com o sistema utilizado pelo órgão ou entidade), de forma que seja possível contabilizar a quantidade de impressões por usuários.

4.15.3.4 O software de bilhetagem deve possuir controle e monitoramento sobre a fila de impressão.

4.15.3.5 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 possui filtros (rol exemplificativo que pode variar dependendo da política de impressão e demais necessidades de cada órgão ou entidade):

- a) por unidade organizacional;
- b) por equipamento;
- c) por usuário e por grupo de usuários;



- d) por tipo de impressão: monocromática, policromática;
- e) por modo de impressão: modo econômico, modo normal.

4.15.3.6 O acesso à gestão do sistema de bilhetagem deve ser disponibilizado apenas aos usuários indicados pelo gestor do contrato ou autoridade competente.

4.15.4 O sistema de bilhetagem deve possibilitar rastreabilidade de forma a manter trilha de auditoria de segurança da informação, com intuito de verificação de quantitativos de páginas impressas.

4.15.5. Realize o tratamento de dados pessoais (preferencialmente em conformidade com a Lei 13709/2018) e informações classificadas, conforme legislação vigente.

4.16. Outros Requisitos Aplicáveis

Não se aplica

5 – RESPONSABILIDADES

5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE

- 5.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 5.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- 5.1.3. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 5.1.4. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 5.1.5. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 5.1.6. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável; e
- 5.1.7. Promover o acompanhamento e a fiscalização da entrega dos bens e prestação do serviço, por servidor público especialmente designado pela unidade CONTRATANTE sob os aspectos quantitativo e qualitativo.
- 5.1.8. Efetuar o pagamento mensal dos serviços fornecidos pela CONTRATADA após a apresentação das respectivas notas fiscais com o devido “atesto” quantitativo e qualitativo da equipe de fiscalização e gestão do contrato.
- 5.1.9. Observar que durante a vigência da Ata de Registro de Preços e do



contrato, sejam cumpridas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, bem como sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

5.1.10. Disponibilizar a infraestrutura necessária para o fiel cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, tais como, ponto de energia elétrica, ponto de rede lógica e mobiliário de suporte para os equipamentos de impressão.

5.1.11. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

5.1.12. Notificar a CONTRATADA quando da ocorrência de eventuais imperfeições no curso do fornecimento de bens e da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.

5.1.13. Pagar à CONTRATADA o valor da fatura em conformidade com as Ordens de Serviços, após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo e devida efetivação da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos.

5.1.14. Zelar pela integridade material e funcional dos equipamentos de impressão alocados em suas dependências em função da execução dos serviços contratados, responsabilizando-se junto à CONTRATADA pela perda e/ou danos provocados pelo comprovado mau uso desses equipamentos.

5.1.15. Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA às suas dependências para a execução dos serviços.

5.1.16. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo representante ou preposto da CONTRATADA.

5.1.17. Fornecer condições adequadas para instalações dos equipamentos.

5.1.18. Disponibilizar local para o armazenamento dos suprimentos.

5.1.19. Disponibilizar pontos de rede e conexão elétrica para os equipamentos.

5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

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

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

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



- 5.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- 5.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 5.2.6. Entregar os equipamentos que compõem a solução dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste Termo de Referência e seus anexos, observando-se as recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação pertinente.
- 5.2.7. Realizar a entrega dos equipamentos que compõem a solução nos respectivos locais de entrega, devendo prever, quando for o caso, carregadores sob sua exclusiva responsabilidade para descarregamento e entrega dos materiais até a conferência preliminar pela equipe do almoxarifado local.
- 5.2.8. Fornecer os equipamentos que compõem a Solução nas embalagens originais e adotar todas as medidas preventivas no sentido de se minimizar acidentes ou danos que venham a comprometer a qualidade e a quantidade fornecida.
- 5.2.9. Responsabilizar-se por quaisquer ônus, despesas, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, de acidentes de trabalho, bem como alimentação, transporte ou outro benefício de qualquer natureza, decorrentes da aquisição de bens e com todos os encargos sociais previstos na legislação vigente e de quaisquer outros em decorrência da sua condição de empregadora.
- 5.2.10. Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal relacionados aos materiais, originalmente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.
- 5.2.11. Manter, durante a execução do contrato, as condições de habilitação exigidas na licitação.
- 5.2.12. Não se valer da Ata de Registro de Preços para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito a serem auferidos em função dos serviços prestados em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização da unidade Gestora da Ata.
- 5.2.13. Ser responsável por toda intervenção nos equipamentos que compõem a solução durante a vigência do contrato, sem ônus para a CONTRATANTE. Preferencialmente, o atendimento corretivo deverá ser feito nas dependências da unidade CONTRATANTE. Na impossibilidade, deverá existir justificativa comprovada.
- 5.2.14. Respeitar os prazos e horários das atividades de entrega, instalação, suporte e assistência técnica.
- 5.2.15. Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá realizar atualizações de firmware, recall de peças ou demais intervenções que se fizerem necessárias para garantir a continuidade e qualidade do serviço, sem ônus para a unidade CONTRATANTE.



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

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

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

5.3.4. Definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes por meio de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível.

5.3.5. Definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:

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

II. 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

III. 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;

6 – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Rotinas de Execução

6.1.1. Nos termos do art. 67 Lei nº 8.666, de 1993, será designado representante para acompanhar e fiscalizar a entrega dos bens/serviços, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

6.1.2 A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

6.1.3 Assim da assinatura do Contrato e designação formal da Comissão de Fiscalização, o gestor do contrato deverá promover em até 5 (cinco) dias úteis a reunião de abertura com a presença dos fiscais, do preposto e demais representantes da contratada, objetivando dar início ao acompanhamento da



execução do Contrato.

6.1.3.1 A contratada deverá entregar o Termo de Compromisso e Sigilo (**ANEXO VI - MODELO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO**) e os Termos de Ciência (**ANEXO V - MODELO DO TERMO DE CIÊNCIA**), conforme art. 18, inciso V da IN SGD/ME nº 1/2019;

6.1.3.2 A Comissão de Fiscalização repassará à contratada conhecimento necessários à execução dos serviços;

6.1.3.3 Serão esclarecidos todos os pontos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato.

6.1.4 O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

6.1.5 A Contratada deverá fornecer, mensalmente, em formato CSV ou Excel, editável, relatório das requisições de serviço, o qual deverá ser entregue a Comissão de Fiscalização, constando as seguintes informações:

- a) contagem completa dos serviços utilizados (quantidade de impressões e cópias), indicando o usuário e centro de custo, quantidade, local e tipo de serviço utilizado;
- b) equipamentos indisponíveis, com um relato do problema;
- c) manutenções preventivas e corretivas realizadas no equipamento, indicando a quantidade de serviços (impressão/cópia) utilizados desde a realização da última manutenção preventiva.

6.1.6 Fornecer canal de comunicação via telefone com ligação gratuita e via web para solicitação de serviço pela Contratante, com geração de número de protocolo. A critério da administração, a Contratante poderá fornecer um sistema para gerir a comunicação com a Contratada;

6.1.7 Fornecer, quando solicitada, os números de protocolos e seus respectivos controles à Contratante;

6.1.8 Fornecer estufa para aquecimento de papéis, com capacidade mínima de 500 (quinhentas) folhas, caso os equipamentos disponibilizados apresentem problemas de atolamento, e mediante solicitação da contratante, sem nenhum ônus a esta;

6.1.9 Responsabilizar-se por todo transporte de equipamento e de pessoal necessário à prestação dos serviços contratados;

6.1.10 Dar aos materiais potencialmente poluidores, como os recipientes e os resíduos de toner, as pilhas, as baterias, as lâmpadas fluorescentes, os frascos de aerossóis e outros provenientes da execução contratual, destinação ambientalmente correta, conforme legislação ambiental. Esses materiais que serão descartados deverão ser acondicionados em recipientes adequados para destinação específica.



6.1.11. Após a assinatura do contrato, deverão ser observadas as etapas abaixo:

#	ETAPA	RESPONSÁVEL	PRAZO	ATIVIDADES
1 - REUNIÃO INICIAL				
1.	Reunião Inicial	Gestor do Contrato Fiscal Técnico Fiscal Requiritante Fiscal Administrativo CONTRATADA	Após a assinatura do contrato.	Realização de reunião inicial convocada pelo Gestor do Contrato para o repasse à CONTRATADA de conhecimentos necessários à execução dos serviços ou ao fornecimento de bens, cuja pauta observará, pelo menos: a) presença do representante legal da contratada, que apresentará o preposto da mesma; b) entrega, por parte da contratada, do termo de compromisso e do termo de ciência, conforme art. 19, inciso V da IN 04/2014; e c) esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato.



A IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO, A CADA DEMANDA DE SERVIÇO.

	2. Elaboração do plano de implantação	do Gestor do Contrato Fiscal Técnico Fiscal Requisitante Preposto Equipe Técnica da Contratada	Após reunião inicial.	1 - A CONTRATADA deverá agendar com o Gestor do contrato visita(s) técnica(s) para averiguar condições de instalação para os equipamentos em cada local onde estes serão instalados, devendo: verificar existência de ponto elétrico no local, existência de ponto de rede lógica (exceto para os casos em que o CONTRATANTE sinalize que o equipamento ficará ligado via USB, se houver) e existência de mobiliário adequado e capaz de dar suporte ao equipamento e demais pré-requisitos necessários à instalação dos equipamentos; alinhar as condições de entrega e armazenamento dos equipamentos na unidade; definir a estratégia de instalações dos
--	---------------------------------------	--	-----------------------	---



				<p>equipamentos.</p> <p>2 - Diante dos dados coletados na(s) visita(s), a CONTRATADA apresentará ao gestor do contrato um plano de implantação que deverá ser assinado pelo Gestor do Contrato e pela CONTRATADA, de forma a garantir a melhor forma de receber equipamentos, realizar as instalações e configurações sem prejuízo a rotina das unidade da Universidade.</p>
2.	Elaborar Ordem de Serviço (ANEXO VIII - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO) com os quantitativos dos equipamentos para prestação dos serviços	Gestor Contrato Fiscal Técnico	Após aprovação e assinatura do plano de implantação	Emitir a Ordem de Serviço - OS.
2.	Disponibilizar Ordem de Serviço para assinatura do Preposto do Contrato	Gestor Contrato	N/A	Disponibilizar a OS para assinatura do representante da CONTRATADA.
2.	Realizar a entrega e instalação dos equipamentos	CONTRATADA	A partir da abertura da Ordem de Serviço.	Realizar as atividades previstas neste



				Termo de Referência.
2.	Sinalização de recebimento dos equipamentos	Fiscal Técnico	Até 2 (dois) dias úteis após o recebimento da Entrega.	Validar os quantitativos de equipamentos entregues;
2.	Sinalização de conclusão da instalação da solução	Fiscal Técnico	Até 5 (cinco) dias úteis após conclusão da implantação da solução de impressão.	Informar que está de acordo com a implantação da solução e início da prestação do serviço.
3 - DO FATURAMENTO MENSAL				
3.	Fechamento do Faturamento Mensal	CONTRATADA	Em até 10 (dez) dias corridos subsequente ao mês de prestação do serviço.	Consolidação da volumetria impressa pelos equipamentos da solução de impressão da unidade CONTRANTE, no mês de prestação do serviço: Para cada página impressa em formato A3, será contabilizada 2 páginas em formato A4, monocromática ou policromática, a depender do tipo de impressão. Para os equipamentos que não tiverem auferidos sua volumetria



				<p>impressa no mês, pelo software de bilhetagem, deverá constar como evidência no faturamento a cópia do relatório do equipamento, demonstrando a variação do contador físico das páginas impressas no período.</p> <p>O equipamento que não estiver disponível no mês cheio, deverá ter a FRANQUIA cobrada proporcionalmente à quantidade de dias de disponibilidade do equipamento.</p> <p>Apresentação do relatório de Faturamento Mensal aos Fiscais do contrato da unidade CONTRATANTE.</p>
3.	Emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP)	Fiscal Técnico	Até 2(dois) dias úteis após o recebimento do relatório de Faturamento Mensal.	Emitir o Termo de Recebimento Provisório.
3.	Homologação do relatório de Faturamento Mensal	Fiscal Técnico Fiscal Requisitante do Gestor	Em até 5 (cinco) dias corridos após o	Validação do relatório; Apresentação de contestações, se



		Contrato	recebimento do relatório de Faturamento Mensal.	for o caso; Indicação de multas e glosas, caso exista; Retorno à CONTRATADA com resultado da homologação; Caso não haja contestações, autoriza o Faturamento, através da emissão de Termo de Recebimento Definitivo (TRD).
3.	Contestação da Homologação do Faturamento, caso seja necessário	CONTRATADA Fiscal Técnico Fiscal Requisitante do Gestor do Contrato	Em até 5 (cinco) dias corridos após o recebimento do resultado da homologação.	Reunião de alinhamento para tratativas das possíveis discordâncias quanto ao fechamento e aplicação de multas e glosas; Autoriza o Faturamento, através da emissão de Termo de Recebimento Definitivo (TRD).
3.	Emissão da Nota Fiscal para Faturamento	CONTRATADA	Após a autorização de Faturamento.	Emissão da Nota Fiscal de faturamento. Envio de cópia do Relatório Final de Faturamento, para conhecimento do órgão Gerenciador da Ata, conforme planilha exemplificativa ANEXO IX -



				PLANILHA MODELO DE RELATÓRIO CONSOLIDADO DE IMPRESSÃO
3.	Realizar Pagamento	Fiscal Técnico Fiscal Administrativo Gestor do Contrato	Até 10 (dez) dias úteis após o recebimento da Nota Fiscal de Faturamento.	Elabora despacho de pagamento para o Fiscal Administrativo; Realiza a análise de certidões e conformidades, elabora despacho para Área Financeira; Realiza o Pagamento. No caso do atraso de pagamento por conta da administração, sugere-se em caso de cobrança das multas e juros previstas em lei por este atraso, que esta se dê por meio de cobrança separada do faturamento ordinário.
4 - DA COMPENSAÇÃO SEMESTRAL				
4.	Realizar análise de compensação semestral, conforme orientação do ANEXO I - GUIA DE BOAS PRÁTICAS.	Fiscal Técnico Fiscal Administrativo Gestor do Contrato	A cada 6(seis) meses de faturamento. Aplicado semestralmente.	Preencher, conforme instruções contidas no Guia de boas práticas do Ministério do Planejamento, o ANEXO X - PLANILHA MODELO PARA COMPENSAÇÃO



				DE FRANQUIA DE OUTSOURCING DE IMPRESSÃO, para obtenção dos valores de ajuste. Aplicar os ajustes, caso necessário.
--	--	--	--	---

Tabela 4 – Principais etapas da execução contratual.

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

6.2.1. A quantidade mínima de serviços está disponível no **ANEXO II - QUANTIDADE ESTIMADA DE IMPRESSÕES E EQUIPAMENTOS.**

6.3. Mecanismos formais de comunicação

6.3.1 A comunicação entre as partes será realizada preferencialmente por meio eletrônico (notificação, ofícios, entre outras) e, em casos excepcionais, por meio de mensagem físico.

6.3.2 A abertura de cada Ordem de Serviço (**ANEXO VII - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**) deverá, obrigatoriamente, ser registrada junto à empresa Contratada por Ofício da Comissão de Fiscalização, numerado e datado, podendo ser encaminhado via e-mail ao preposto da empresa.

6.3.3 Todas as reuniões deverão gerar ata, ou seja, documento de registro formal dos assuntos tratados (informações, negociações, explicações, pendências, responsabilidades, entre outras) e registrada em plataforma eletrônica para fins de auditoria.

6.4. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.4.1. 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.

6.4.2. O Termo de Compromisso (**ANEXO VI - MODELO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO**), 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 (**ANEXO V -**



MODELO DO TERMO DE CIÊNCIA), a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação.

7 – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. Critérios de Aceitação

7.1.1 Aceite dos equipamentos

7.1.1.1 O prazo máximo de entrega dos equipamentos para o ACEITE é de 15 (quinze) dias corridos, a partir da assinatura do contrato.

7.1.1.2 A contratada deverá apresentar um equipamento de cada tipo para verificação de sua conformidade com as especificações da proposta.

7.1.1.3 A contratada fará a desembalagem, instalação dos equipamentos e acompanhará a verificação de conformidade de cada equipamento.

7.1.1.4 Os equipamentos serão recusados se:

a) Entregues com as especificações técnicas inferiores das contidas na proposta apresentada pela contratada, considerando as especificações técnicas mínimas descritas no documento;

b) Apresentar defeitos durante os testes de aceitação.

7.1.1.5 A contratada terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para providenciar a substituição do equipamento recusado, a partir da recusa do equipamento, sendo que este não irá interferir no prazo final de entrega.

7.1.1.6 Após a realização da verificação e dos testes de conformidade dos equipamentos, a STI emitirá documento final de **ACEITE DOS EQUIPAMENTOS**.

7.1.2 Aceite e instalação da solução de gestão

7.1.2.1 O prazo máximo para instalação da solução de gestão é de 30 (trinta) dias corridos, a partir do aceite dos equipamentos.

7.1.2.2 A contratada providenciará a instalação da solução de gestão em ambiente determinado pela STI.

7.1.2.3 Após a realização da verificação e dos testes de conformidade da solução de gestão, a STI emitirá documento final de **ACEITE DA SOLUÇÃO DE GESTÃO**.

7.1.3. Durante a fase de habilitação, a licitante deverá anexar à proposta de preço a correlação entre os requisitos técnicos deste Termo de Referência e seus anexos com os equipamentos ofertados que compõem a solução de impressão, indicando a referência de cada item da especificação, conforme **ANEXO XI - MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS**. A licitante que não apresentar a devida correlação terá sua proposta desclassificada.

7.1.4. A devida comprovação do cumprimento dos requisitos técnicos, será realizada preferencialmente através da análise de documentos



comprobatórios (datasheets e ou manuais), fornecidos pelos fabricantes dos mesmos.

Caso seja de interesse da CONTRATANTE, havendo dúvidas quando da homologação da solução ofertada, será solicitado ao licitante classificado, provisoriamente, em primeiro lugar na etapa de lances, a apresentação de amostras dos componentes da solução. A avaliação das amostras se dará sob as regras especificadas no **ITEM 7.2 - Dos Procedimentos de Teste e Inspeção**, deste Termo de Referência. Para os casos em que seja necessária uma avaliação das amostras.

DA ENTREGA E INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

7.1.5. Após assinatura do contrato, a unidade CONTRATANTE emitirá a Ordem de Serviço (**ANEXO VII - MODELO DA ORDEM DE SERVIÇO**) informando o que deverá ser entregue na localidade.

7.1.6. Os demais componentes da solução, tais como: servidores de impressão, software de gestão de impressão, sistema de cota e bilhetagem, devem iniciar sua instalação e configuração logo após a assinatura da Ordem de Serviço e devem estar concluídos até a instalação dos equipamentos do primeiro lote.

7.1.7. Os equipamentos deverão ser entregues nos locais previstos no **ANEXO III - LOCAIS PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**, da respectiva unidade CONTRATANTE, no horário compreendido entre 08h às 12h e entre 14h às 18h (horário local), de segunda a sexta-feira (dias úteis). De comum acordo, poderão ser combinados outros horários.

7.1.8. A entrega dos equipamentos de impressão deverá ser previamente comunicada à unidade CONTRATANTE com no mínimo 2 (dois) dias úteis de antecedência.

7.1.9. A instalação física e configuração lógica dos equipamentos (conexão do equipamento na energia elétrica, adequação da voltagem da localidade ao equipamento com o uso de transformadores, quando necessário, montagem e configuração dos equipamentos) será de responsabilidade da CONTRATADA.

7.1.10. A instalação deverá ser acompanhada pela equipe técnica da unidade CONTRATANTE, de modo a apoiar e viabilizar o acesso aos técnicos da CONTRATADA às áreas onde os equipamentos serão instalados.

7.1.11. A CONTRATADA deverá realizar a distribuição e instalação dos equipamentos de impressão, nos locais determinados pelo CONTRATANTE (salas, consultórios, departamentos, etc.) dentro de cada unidade.

7.1.12. Excepcionalmente, caso algum equipamento entregue não possa ser instalado conforme previsto no plano de implantação, motivado por impedimento de responsabilidade da unidade CONTRATANTE, após um mês da previsão de instalação do equipamento, a CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA, deverão analisar e decidir pela permanência do equipamento na localidade, bem como pela manutenção ou não,



da respectiva quantidade de franquia de páginas e excedente do equipamento.

DA RETIRADA DOS EQUIPAMENTOS

7.1.13. A retirada dos equipamentos pela CONTRATADA deverá ocorrer em até 10 dias úteis a contar da solicitação, devendo o ato da retirada ser previamente comunicado à unidade CONTRATANTE, com no mínimo 2 (dois) dias úteis de antecedência à retirada.

7.1.14. A responsabilidade pela logística e embalagem dos equipamentos para transporte é da CONTRATADA.

7.2. Procedimentos de Teste e Inspeção

DA PROVA DE CONCEITO:

7.2.1. A devida comprovação do cumprimento dos requisitos técnicos dos equipamentos, do sistema de bilhetagem e do controle de cotas ofertados, será realizada através da análise de documentos (*datasheets*/manuais/ou documentos provenientes do fabricante, que assegurem o atendimento ao requisito técnico solicitado) fornecidos pelos fabricantes deles.

7.2.2. Caso seja de interesse da unidade CONTRATANTE, para homologação dos equipamentos e sistemas ofertados, será solicitada apresentação de amostras à licitante, classificada provisoriamente em primeiro lugar na etapa de lances. A avaliação das amostras se dará sob as seguintes regras:

As amostras deverão ser encaminhadas no prazo de até 10 (dez) dias úteis a partir da solicitação.

7.2.3. A avaliação das amostras será realizada na localidade da unidade CONTRATANTE. Para os grupos com mais de uma unidade participante, será definido uma unidade para realização da prova de conceito.

7.2.4. A avaliação das amostras será agendada em até 5 (cinco) dias úteis a partir da data de entrega dos equipamentos e sistemas da amostra.

7.2.5. Para a avaliação das amostras, a LICITANTE deverá fornecer um equipamento de cada tipo utilizado na solução de proposta, além dos manuais e documentos técnicos que comprovem o atendimento dos requisitos técnicos especificados.

7.2.6. Os equipamentos fornecidos deverão preferencialmente serem novos, de primeiro uso e possuírem marca e modelo em conformidade com a proposta comercial da licitante. Os insumos devem estar em quantidade suficiente para a realização dos testes envolvidos na prova de conceito. Não serão admitidos equipamentos divergentes da proposta comercial.

7.2.7. A logística, transporte, instalação e configuração dos equipamentos serão realizados por técnico da licitante, sem ônus à CONTRATANTE;

A avaliação das amostras será acompanhada por técnico da empresa licitante que efetuará a instalação, configuração e operação dos equipamentos e



sistemas.

7.2.8. Os equipamentos e os sistemas terão todos os requisitos técnicos solicitados testados, para conferir atendimento às expectativas propostas.

7.2.9. Para os sistemas de bilhetagem e controle de cotas, a LICITANTE terá até 72h para efetuar a instalação e configuração do serviço. Serão testados todos os requisitos explicitados neste Termo de Referência.

7.2.10. Após os testes, o responsável na unidade CONTRATANTE emitirá declaração de conformidade ou não conformidade da avaliação das amostras, incluindo informações e medidas obtidas no teste;

7.2.11. Os equipamentos deverão ser desmontados e retirados da unidade CONTRATANTE no prazo de 24h úteis após a realização da avaliação das amostras.

7.2.12. Os requisitos de performance apresentados estão definidos para atender, em alguns casos, 90% da performance declarada como requisitos básicos. A justificativa para tal flexibilidade na mensuração do desempenho deve-se ao fato da CONTRATANTE não possuir equipamentos científicos para realizar a análise de performance com precisão absoluta. Desta forma, para eventual margem de erro de medidas cronográficas, as análises das performances serão realizadas usando equipamentos simples, como relógios cronômetros, baseados em unidade de segundo. Entretanto, a performance declarada nos manuais técnicos dos equipamentos deverá ser igual ou superior aos requisitos apresentados nesta especificação.

7.2.13. A avaliação das amostras visa tão somente diminuir o risco do fornecimento de equipamentos em desconformidade com os requisitos. A aprovação na prova de conceito não caracteriza Recebimento Definitivo da Solução de TI, bem como não exige a contratada de atender a todos os demais requisitos contratuais. Durante a implantação do projeto e fiscalização contratual, na hipótese de identificação de não conformidade com algum requisito, estará a CONTRATADA responsável por quaisquer irregularidades.

7.2.14. A UFMA se reserva o direito de não aceitar a prova de conceito, independentemente da informação contida na proposta, caso nos testes de homologação o equipamento ou sistema, não seja capaz de cumprir às especificações exigidas.

7.2.15. O licitante que for reprovado na prova de conceito não terá direito a qualquer indenização.

7.2.16. Caso a licitante se reprovada, desconsiderada ou desclassificada, na prova de conceito seja, o licitante com a segunda melhor oferta será convocado e assim, sucessivamente, até que se identifique o licitante que atenda por completo os requisitos da prova de conceito.

7.2.17. Será emitido um relatório sucinto descrevendo os testes realizados e contendo a aprovação ou não na prova de conceito.

ROTEIRO DE AVALIAÇÃO PARA A FUNCIONALIDADE DE DIGITALIZAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS



7.2.18. Para análise da funcionalidade de digitalização, serão realizados os seguintes testes, tanto pelo vidro de exposição quanto pelo sistema ADF:
7.2.18.1. Digitalização de 20 (vinte) páginas monocromáticas e 10 (dez) policromáticas, para um diretório na rede, com solução de OCR aplicada; Os documentos utilizados nos testes serão recém-impressos, sem dobras, amassados, grampos ou furos. Serão verificados os seguintes requisitos:

- a) Confirmação de funcionalidade de geração de arquivo PDF/A com conteúdo pesquisável (OCR em português);
- b) Após a digitalização e geração do arquivo, será feita pesquisa por 5 palavras aleatórias contidas no documento digitalizado. Será aceito o requisito quando 4 palavras pesquisadas forem corretamente localizadas;
- c) Após a digitalização e geração do arquivo, parte do texto será aleatoriamente marcado com o mouse, copiado para memória (ctrl+c) e colado no bloco de notas do Windows. Será aceito o requisito quando 90% das palavras contidas no texto original corresponder ao texto copiado.

ROTEIRO DE AVALIAÇÃO PARA A FUNCIONALIDADE DE IMPRESSÃO

7.2.19. Para análise da funcionalidade de impressão, poderão ser impressos documentos nos formatos: doc, docx, xls, xlsx, txt, página de teste, páginas web, e-mail, ppt, pdf e jpg, podendo ser de até 20 (vinte) páginas cada. A impressão deve ocorrer em modalidade duplex frente e verso, no modo normal/padrão da impressora. Serão verificados os seguintes requisitos:

- a) Confirmação de impressão retida. Será enviado para a impressora 10 impressões, tipificadas acima. O equipamento deverá ser capaz de reter as 10 impressões e liberar apenas uma delas (a critério do técnico da CONTRATANTE). A liberação das impressões deverá ocorrer através de autenticação integrada com AD, crachá de aproximação RFID e PIN;
- b) Confirmação da velocidade de impressão. O tempo de impressão será aferido por cronômetro e contará a partir do momento em que for audível o mecanismo de início de transporte de papel (eliminando assim o tempo de aquecimento) e terminará quando a última folha impressa for disponibilizada na bandeja de saída. Será aceito o equipamento que atingir, no mínimo 90% da performance declarada no requisito.

ROTEIRO DE AVALIAÇÃO PARA OS SISTEMAS DE BILHETAGEM, DE CONTROLE DE COTAS E DE ABERTURA DE CHAMADOS TÉCNICOS

7.2.20. Para análise das funcionalidades atribuídas ao sistema de bilhetagem e de controle de cotas, serão verificados os seguintes requisitos:

- a) Confronto entre os valores contabilizados pelo software de bilhetagem



- e pelos contadores dos equipamentos;
- b) Acompanhamento pelo sistema de controle de cotas a diminuição da cota de impressão de usuário cadastrado no sistema para exemplificação;
 - c) Adição de cota de impressão para o usuário;
 - d) Identificação do usuário que realizou a impressão e visualização do documento impresso;
 - e) Simular a abertura de chamado e verificar o devido registro no sistema ou conjunto de sistemas disponibilizado para a prestação dos serviços. Demonstrar também a solução e os registros provenientes dessa ação no sistema ou conjunto de sistemas.

7.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

7.3.1. O atendimento aos **Níveis Mínimos de Serviços** é obtido apurando a Nota Mensal de Avaliação (NMA) considerando os Tipos de Incidentes, Prazos de Atendimento e Pontos dos Níveis de Serviços.

7.3.2. Para execução dos serviços de manutenção, quando necessário, os equipamentos poderão ser transportados para os laboratórios/oficinas da Contratada, desde que substituídos por outros com configuração igual ou superior, sem ônus adicional para a contratante.

7.3.3 O equipamento deverá ser substituído em definitivo por outro, com a mesma configuração ou superior, sem ônus para a Contratante, no caso de manutenção com substituição de peça, exceto insumos, quando houver:

- a) Três ou mais manutenções em menos de 30 dias corridos;
- b) Seis ou mais manutenções em menos de 90 dias corridos;
- c) Nove ou mais manutenções durante o período contratual.

7.3.4. Quando houver atraso na execução dos serviços de manutenção, a Contratada poderá encaminhar ao Gestor do Contrato e Fiscal Técnico, justificativa por escrito, tecnicamente embasada, pelo atraso na execução dos serviços de manutenção, no prazo máximo de 2 dias úteis após início do atendimento. Caso a justificativa de atraso apresentada pela contratada seja aceita, o prazo para solução será suspenso, para fins de apuração da NMA. Caso a justificativa de atraso apresentada no cronograma pela Contratada seja rejeitada, o prazo inicial de abertura do chamado permanecerá o constante na abertura do chamado.

7.3.5 Mensalmente, a Contratante realizará avaliação do nível de atendimento dos serviços contratados e calculará NMA, sempre considerando os pontos perdidos nas avaliações dos indicadores estabelecidos neste documento, considerando registros próprios de reclamações de usuários das unidades/órgãos da Contratante.

7.3.6 A classificação de uma solicitação de solução de um incidente deverá estar de acordo com o estabelecido na tabela abaixo:



Classificação de uma solicitação de solução de incidente

Urgência	Tipo de Incidente
Alta	<ul style="list-style-type: none">• Parada total dos equipamentos: Impressora e/ou servidor de impressão;• Parada total do software de bilhetagem;• Parada total ou parcial dos equipamentos em locais prioritários definidos pela Contratante.
Média	<ul style="list-style-type: none">• Parada dos equipamentos por falta de suprimento, exceto papel;• Atolamento de papel;• Parada dos equipamentos por falta de conexão com a rede de dados;• Mancha no papel;• Papel amassando.
Baixa	<ul style="list-style-type: none">• Alerta dos equipamentos por baixo nível de suprimento, exceto papel;• Remanejamento de equipamentos;• Configuração de equipamentos, Perfil, e-mail de scanner, driver.

7.3.7. Para a solução de problemas pela contratada deverá respeitar os prazos máximos descritos no **ITEM 4.5. Requisitos Temporais**.

7.3.8 A Contratante acionará a contratada por sistema automatizado de atendimento da Contratada (Central de Serviços) informando a classificação, tipo do incidente e a localização física do mesmo.

7.3.9. A partir do horário registrado neste sistema será iniciada a contagem do prazo de atendimento. A CONTRATADA deve fornecer acesso aos dados de registro e acompanhamento dos chamados técnicos para gestão e monitoramento das ocorrências relacionadas ao Contrato.

7.3.9.1. Para os prazos de atendimento, fica estabelecido o horário de 7h00 às 18h00, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.



7.3.10 O prazo máximo para a solução do incidente com troca de peça será contabilizado a partir da identificação da necessidade da troca da peça.

7.3.11. Em caso de não cumprimento dos prazos determinados de atraso apresentada pela Contratada seja rejeitada serão aplicados os seguintes descontos na apuração da NMA.

Descontos na apuração da NMA.

Item	Atendimento/Solução	Urgência	Pontos a perder na Nota Mensal de Avaliação
I	Atendimento a incidente	Alta	0,2 ponto na primeira meia hora de atraso e mais 0,2 ponto para cada meia hora de atraso subsequente.
		Média	0,1 ponto na primeira meia hora de atraso e mais 0,1 ponto para cada meia hora de atraso subsequente.
		Baixa	0,05 ponto na primeira meia hora de atraso e mais 0,05 ponto para cada meia hora de atraso subsequente.
II	Solução do Incidente SEM troca de peça	Alta	0,2 ponto para cada hora de atraso.
		Média	0,1 ponto para cada hora de atraso.
		Baixa	0,05 ponto para cada hora de atraso.
III	Solução do incidente COM troca de peça	Alta	0,2 ponto por dia útil de atraso.
		Média	0,1 ponto por dia útil de atraso.
		Baixa	0,05 ponto por dia útil de atraso.

7.3.12 Mensalmente, a Contratante realizará avaliação do nível de atendimento dos serviços contratados e calculará a NMA, considerando os pontos perdidos nas avaliações dos indicadores.

7.3.13 A contratante executará glosa calculada pela seguinte equação:

$$\text{NOTA MENSAL DE AVALIAÇÃO (NMA)} = 10 - (\Sigma \text{Pontos perdidos})$$

Tabela de Glosa

Nota Mensal	Glosa
NMA > ou = 8,0 e < 9,0	Abatimento de 5% na fatura mensal



NMA > ou = 7,0 e < 8,0	Abatimento de 10% na fatura mensal
NMA > ou = 6,0 e < 7,0	Abatimento de 15% na fatura mensal
NMA > ou = 5,0 e < 6,0	Abatimento de 20% na fatura mensal
NMA < que 5,0	Sanções previstas no Item 7.4 Sanções deste Termo de Referência.

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

7.4.1. Se ficar comprovada a existência de qualquer irregularidade ou ocorrer inadimplemento pelo qual possa ser responsabilizada a CONTRATADA, esta, resguardados os procedimentos legais pertinentes, sem prejuízo das demais sanções previstas na legislação vigente, além das glosas previstas no item 7.3, poderá sofrer as seguintes sanções:

- a) Advertência;
- b) Multa de 0,07% (sete centésimos por cento) calculada sobre o valor total atualizado do contrato, por dia de atraso, em caso de inobservância do prazo fixado para apresentação e reposição da garantia, observado o máximo de 2% (dois por cento);
- c) O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a CONTRATANTE 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;
- d) Multa de 0,33% (trinta e três centésimos por cento), ao dia sobre a parcela que der causa em caso de atraso na execução do objeto, limitada a incidência a 30 (trinta) dias;
- e) Multa de 10% (dez por cento), sobre o valor da parcela que der causa, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no item ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
- f) Multa de 20% (vinte por cento), calculada sobre o valor total da contratação, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
- g) Multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) calculada sobre o valor



total da contratação, quando for constatado o descumprimento de qualquer obrigação prevista neste contrato, ressalvadas aquelas obrigações para as quais tenham sido fixadas penalidades específicas;

- h) Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a CONTRATANTE por prazo de até 02 (dois) anos;
- i) Declaração de inidoneidade para licitar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição, ou até que seja promovida a reabilitação, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada.

7.4.2. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002 e do Decreto nº 5.450, de 2005, a Contratada que:

- a) deixar de entregar documentação exigida no edital;
- b) apresentar documentação falsa;
- c) ensejar o retardamento da execução do objeto;
- d) não mantiver a proposta;
- e) falhar na execução do contrato;
- f) fraudar na execução do contrato;
- g) fizer declaração falsa;
- h) comportar-se de modo inidôneo;
- i) cometer fraude fiscal.

7.4.3. Se a CONTRATADA cometer qualquer das infrações discriminadas acima, ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

- a) Multa de até 30% (trinta por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta da CONTRATADA;
- b) Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos.

7.4.4. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com a sanção de impedimento.

7.4.5 O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pelo contratado poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

7.4.6 A Contratante poderá conceder um prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da empresa de corrigir a situação.

7.4.7 A aplicação das sanções previstas neste documento não exclui a possibilidade de aplicação de outras previstas na legislação vigente, inclusive responsabilização da CONTRATADA por eventuais perdas e danos



causados à CONTRATANTE.

7.4.8 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993 e, subsidiariamente, a Lei nº 9.784, de 1999.

7.4.9. A multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela CONTRATANTE.

7.4.10. O valor da multa poderá ser descontado da nota fiscal ou crédito existente na contratante, em favor da Contratada, sendo que, caso o valor da multa seja superior ao crédito existente, a diferença será cobrada na forma da lei.

7.4.11. Se o valor do pagamento for insuficiente, fica a Contratada obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contado da comunicação oficial.

7.4.12. A multa, aplicada após regular processo administrativo, poderá ser descontada da garantia do respectivo contratado, caso exigida em edital.

7.4.13. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a Contratada pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Contratante ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

7.4.14. As sanções aplicadas serão obrigatoriamente registradas no SICAF. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

7.5. Do Pagamento

7.5.1. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo de máximo de 30 dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

7.5.2. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

7.5.3. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência.

7.5.4. 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.

7.5.5. 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.

7.5.6. 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:

- I. Prazo de validade;
- II. Data da emissão;
- III. Dados do contrato e do órgão contratante;
- IV. Período de prestação dos serviços;
- V. Valor a pagar;
- VI. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.5.7. 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.

7.5.8. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

- I. Não produziu os resultados acordados;
- II. Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- III. Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

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

7.5.11. 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.

7.5.12. 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.

7.5.13. 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.

7.5.14. 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.

7.5.15. 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:

- I. 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.

7.5.16. 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.

7.5.17. 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.

7.5.18. 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 x N x 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)/365 = 0,00016438
- TX = Percentual da taxa anual = 6%

7.5.18. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados e aos materiais empregados.

7.5.4 A cada mês, para fins de faturamento, deve haver a apuração mensal do saldo. Se o saldo do mês for negativo (ou seja, de CRÉDITOS), deverá ser pago o valor da FRANQUIA MENSAL. Caso o saldo seja positivo (ou



seja, de EXCEDENTE), o órgão deve pagar a FRANQUIA MENSAL acrescida do valor EXCEDENTE gerado no respectivo mês.

7.5.5 Durante a ANÁLISE SEMESTRAL poderá ocorrer uma compensação conforme os cinco cenários descritos abaixo:

LEGENDA

ITEM	Significado
ΣF	Somatório das franquias mensais no semestre, separando-se monocromática e policromática (em páginas)
ΣP	Somatório das páginas impressas/copiadas no semestre ou volume produzido (em páginas)
ΣVE	Somatório do Valor Excedente no semestre, ou seja, soma dos valores pagos por produção excedente à franquia em cada mês (em R\$)
Exc	Delta Excedente ($\Delta \text{Exc} = \Sigma P - \Sigma F$), ou seja, a diferença entre o somatório das páginas efetivamente impressas e o somatório das franquias mensais dentro do semestre da compensação (em páginas)

a) **Cenário 1 ($\Sigma F \geq \Sigma P$)** – Caso o volume produzido no semestre seja inferior à soma das franquias mensais do mesmo período não haverá compensação, pois não há geração de excedente, devendo a UFMA aditar o contrato visando consolidar esta mudança, observados os limites estabelecidos no art. 65 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

b) **Cenário 2 ($\Sigma F \geq \Sigma P$)** – 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, além disto, a UFMA deverá aditar o contrato visando consolidar esta mudança, observados os limites estabelecidos no art. 65 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

c) **Cenário 3 ($\Sigma F \geq \Sigma P$)** – Esse 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:

Novo Valor a ser pago = Valor do último mês (da compensação semestral) - Valor da Redução. Entretanto, deverá ser emitida uma Guia de Recolhimento da União (GRU) para que o fornecedor faça a devida compensação do pagamento. Como a soma das páginas produzidas no semestre continua inferior à soma das franquias mensais, devendo a UFMA aditar o contrato visando consolidar esta mudança, observados os limites estabelecidos no art. 65 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

d) **Cenário 4 ($\Sigma F < \Sigma P$)** – 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 igual ao Valor delta Excedente ($\Sigma VE - \text{Valor Exc} = 0$), não há compensação, pois não há valor a ser reduzido ao final da compensação, devendo a UFMA aditar o contrato visando consolidar esta mudança, observados os limites estabelecidos no art. 65 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

e) **Cenário 5** ($\Sigma F < \Sigma P$) – 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 ($\Sigma VE - \text{Valor Exc} > 0$), haverá a compensação no último mês do respectivo semestre e devendo a UFMA aditar o contrato visando consolidar esta mudança, observados os limites estabelecidos no art. 65 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

8 – ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

8.1. A estimativa de preços da contratação deve ser elaborada de acordo com a Instrução Normativa SLTI/MP nº 5, de 27 de junho de 2014, e suas atualizações, observando-se, em especial, as disposições do seu art. 2º.

8.2. O valor total estimado da contratação é de **R\$ XXX.XXX,XX** (.)

Id.	Descrição do Bem ou Serviço	Quantidade	Unidade de medida	Valor mensal total estimado da franquia	Valor total estimado da franquia/item
1	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Dentro da Franquia, sem papel	48	Mês	R\$ XXX,XX	R\$ XXXX,XX
2	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Excedente à Franquia, sem papel	48	Mês	R\$ XXX,XX	R\$ XXXX,XX
3	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Policromático - Dentro da Franquia, sem papel	48	Mês	R\$ XXX,XX	R\$ XXX,XX
4	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Policromático - Excedente à Franquia, sem papel	48	Mês	R\$ XXX,XX	R\$ XXX,XX

8.3. Para o valor unitário de página excedente deve ser levado em consideração a recomendação do item 1.4.2 do Documento “Boas práticas, Orientações e Vedações” que tem força normativa legal, estando vinculado à Portaria MP/STI nº 20, de 14 de junho de 2016.



9 – ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

9.1. Será prevista no Edital.

10 – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 10.1. O contrato vigorará por 48 (quarenta e oito) 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.

11 – DO REAJUSTE DE PREÇOS

11.1 O preço dos serviços contratados poderá ser reajustado sendo observada a periodicidade anual, contada da data da apresentação da proposta ou do último reajuste, com base na variação de custos ocorrida no período, desde que devidamente justificada e demonstrada em planilha.

11.2 O reajuste se dará de acordo com a legislação vigente, ou em conformidade com outra norma que vier a ser editada pelo Poder Público, com base na variação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA (acesso em: <http://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/tag/icti/>), ocorrida no período, ou por outro índice que o venha a substituir, utilizando-se da seguinte fórmula:

$$R = V \times (I - I_0) / I_0$$

onde:

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor contratual do serviço a ser reajustado;

I = Índice relativo à data do reajuste;

I₀ = Índice inicial – refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta na licitação.



11.3 A Contratada deverá apresentar a UFMA, ao final de cada 12 (doze) meses o pedido de reajuste do valor praticado, com a devida justificativa e memória de cálculo, para os 12 meses subsequentes.

12 – DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

12.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação

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

12.1.2. 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 global.

12.1.3. 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

12.2.3. O Direito de Preferência se aplica conforme previsão do Decreto nº 7.174/2010, Lei nº 8.248/1991 e Lei Complementar nº 123/2006, devido o objeto se tratar de serviço de tecnologia da informação.

12.3 Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação

12.3.1. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

12.3.2. A licitante vencedora deverá apresentar, juntamente com a proposta, Atestado de Capacidade Técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando um quantitativo mínimo de 50% (cinquenta por cento) do total de equipamentos e impressões (FRANQUIA E EXCEDENTE) anual, estimados por grupo licitado, conforme **ANEXO II - QUANTIDADE ESTIMADA DE IMPRESSÕES E EQUIPAMENTOS**, independente do local de prestação do serviço.



12.3.3. Os atestados devem conter nome (razão social), CNPJ e endereço completo do órgão emitente do atestado e licitante vencedora, características dos serviços realizados, data de emissão, nome, cargo, telefone e assinatura do responsável pela emissão do atestado, em papel timbrado.

12.3.4. Os atestados solicitados visam garantir que as licitantes têm condições de cumprir as obrigações objeto do contrato licitado, observando-se a comprovação da aptidão para o desempenho de atividade similar e compatível com o negócio praticado pela licitante vencedora.

12.3.5. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

12.3.6. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do 12.3.7. contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

12.3.7. 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 se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.

12.3.8. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

12.3.9. 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.

12.3.10. A Universidade poderá realizar diligências para averiguação da autenticidade dos atestados.



13 – DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela portaria em anexo constante no DOD II do Processo.

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.

Integrante Requisitante Guilherme Frederico Souza de Abreu Diretoria de Materiais, Patrimônio e Serviços SIAPE - 407684	Integrante Técnico Leônidas Cipriano Leal Neto Diretor de Infraestrutura e Segurança da Informação SIAPE - 1832544
---	---

Autoridade Máxima da Área de TIC
Anilton Bezerra Maia Superintendente de Tecnologia da Informação SIAPE - 1606314

São Luís, xx de Julho de 2020

Aprovo,

Autoridade Competente
Walber Lins Pontes Pró-Reitor de Planejamento, Gestão e Transparência SIAPE - 1766878



**UNIVERSIDADE
FEDERAL DO
MARANHÃO**

SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
Diretoria de Governança de Tecnologia da Informação • Divisão de Licitações e
Contratações de TI

São Luís, xx de Julho de 2020

MINUTA UFMA CONSULTA