

Anexo I do Edital

# **TERMO DE REFERÊNCIA**

**Processo Administrativo nº 23074.044087/2023-96**

**Contratação de outsourcing de impressão**

João Pessoa, maio de 2023

Universidade Federal da Paraíba – UFPB

### Histórico de Revisões

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
22/05/2023	1.0	Finalização da primeira versão do documento.	Equipe 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 e Privacidade	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 e Manutenção	8
4.12. Requisitos de Experiência Profissional	8
4.13. Requisitos de Formação da Equipe	8
4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho	8
4.15. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade	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	10
5.3. Deveres e responsabilidades do órgão gerenciador da ata de registro de preços	11
6 – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO	11
6.1. Rotinas de Execução	11
6.2. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle	12
6.3. Mecanismos formais de comunicação	12
6.4. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança	12
7 – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO	12
7.1. Critérios de Aceitação	12
7.2. Procedimentos de Teste e Inspeção	12
7.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos	13
7.4. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento	14
7.5. Do Pagamento	16
8 – ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO	17
9 – ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO	17
10 – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO	17
11 – DO REAJUSTE DE PREÇOS (quando aplicável)	18
12 – DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR	18
12.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação	18
12.2. Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência	18
12.3. Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação	19
13 – DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO	20

## TERMO DE REFERÊNCIA OU PROJETO BÁSICO

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

### 1 – OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1 Empresa especializada na prestação do serviço comum de outsourcing de impressão para atender demandas da Universidade Federal da Paraíba.

### 2 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1 A solução de TIC a ser contratada consiste no serviço de outsourcing de impressão na modalidade franquia mensal mais excedente e abrange o fornecimento de equipamentos de impressão e digitalização, fornecimento de software de gerenciamento de gestão, monitoramento e bilhetagem de impressão, fornecimento dos suprimentos para impressão (exceto papel), fornecimento de acessórios, realização das manutenções preventivas e corretivas dos equipamentos com substituição de peças, componentes e materiais utilizados na manutenção para atendimento das necessidades das unidades acadêmicas e administrativas da Universidade Federal da Paraíba.

#### 2.2 Bens e serviços que compõem a solução

Id.	Descrição do Serviço	CATSER	Unidade	Franquia Mensal	Meses do contrato	Preço unitário página	Preço total mensal	Preço total anual
1	Páginas A3 policromática dentro da franquia sem papel	26638	Página/mês	337	12	R\$ 1,09	R\$ 367,33	R\$ 4.407,96
2	Páginas A3 monocromática dentro da franquia sem papel	26590	Página/mês	187	12	R\$ 0,17	R\$ 31,79	R\$ 381,48
3	Páginas A3 policromática excedente à franquia sem papel	26719	Página/mês	225	12	R\$ 0,44	R\$ 99,00	R\$ 1.188,00
4	Páginas A3 monocromática excedente à franquia sem papel	26670	Página/mês	124	12	R\$ 0,17	R\$ 21,08	R\$ 252,96
5	Páginas A4 policromática dentro da franquia sem papel	26611	Página/mês	2902	12	R\$ 0,67	R\$ 1.944,34	R\$ 23.332,08
6	Páginas A4 policromática	26697	Página/mês	1935	12	R\$ 0,41	R\$ 793,35	R\$ 9.520,20

	excedente à franquia sem papel							
7	Páginas A4 monocromática dentro da franquia sem papel	26573	Página/mês	48003	12	R\$ 0,21	R\$ 10.080,63	R\$ 120.967,56
8	Páginas A4 monocromática excedente à franquia sem papel	26654	Página/mês	32002	12	R\$ 0,08	R\$ 2.560,16	R\$ 30.721,92
<b>Custo Total Anual</b>							<b>R\$ 190.772,16</b>	

### 3 – JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

#### 3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

3.1.1 A Universidade Federal da Paraíba (UFPB) conta atualmente com um contrato que tem como objeto a prestação do serviço de solução para impressão e digitalização com fornecimento de equipamentos cuja vigência, após todas as prorrogações legalmente possíveis, se encerrará no dia 12/06/2023.

3.1.2 O contrato atende atualmente a 33 Unidades Administrativas, permitindo que a Universidade tenha à sua disposição 86 equipamentos (entre impressoras e multifuncionais monocromáticas e coloridas) responsáveis por um serviço classificado pelos(as) Fiscais Setoriais em seus relatórios mensais de acompanhamento da execução contratual como sendo de suma importância para a manutenção das atividades dos setores e cuja solução de continuidade ocasionaria prejuízos, mesmo diante de todo desenvolvimento tecnológico digital e dos novos procedimentos trazidos pelo advento do processo eletrônico.

3.1.3 Registra-se que o objeto da contratação NÃO incide nas hipóteses vedadas pelos artigos 3º e 4º da IN SGD/ME nº 1/2019.

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

<b>ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS</b>			
<b>ID</b>	<b>Objetivos Estratégicos</b>		
1	Ampliar e adequar a infraestrutura de TI do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI UFPB) 2019-2023		
2	Assegurar a prestação de serviços de TI de qualidade do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI UFPB) 2019-2023		
<b>ALINHAMENTO AO PDTIC 2021-2024</b>			
<b>ID</b>	<b>Ação do PDTIC</b>	<b>ID</b>	<b>Meta do PDTIC associada</b>
A1	DP04.01	M1	A infraestrutura deve ser baseada em soluções padronizadas para todos os componentes,

		incluindo hardware, software e serviços, visando redução de custos e possibilitando estratégias mais simples para a reposição e manutenção
<b>ALINHAMENTO AO PAC* 2023</b>		
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	
<b>63/2022</b>	<OUTSOURCING DE IMPRESSÃO - MODALIDADE DE PAGAMENTO APENAS POR PÁGINA IMPRESSA (SEM FRANQUIA) - "CLICK"	

### 3.3. Estimativa da demanda

3.3.1 A tabela a seguir apresenta o histórico de consumo no período de dezembro de 2021 a novembro de 2022 do atendimento das demandas de solução para impressão das 33 Unidades Administrativas da UFPB através de um total de 85 equipamentos:

<b>Equipamento</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Página Impressa</b>	<b>Média Mensal</b>
Multifuncional Laser Monocromática A4	74	Monocromática A4	68428
Impressora Laser Monocromática A4	5	Monocromática A4	1042
Multifuncional Laser Colorida A4	5	Monocromática A4	3262
		Policromática A4	4397
Impressora Laser Colorida A3	1	Monocromática A3	283
		Policromática A3	511

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

**Memória de cálculo para a estimativa do valor a ser contratado em período de 12 meses**

<b>QEIM+10% MS x T</b>
------------------------

QEIM = Quantidade Estimada de Impressões Mensais

MS = Margem de segurança

T = Tempo da contratação (meses).

<b>Página Impressa</b>	<b>QEIM</b>	<b>MS 10%</b>	<b>Total Estimado (12 Meses)</b>
Monocromática A4	68428 + 1042 + 3262 = 72732	80005	960062
Policromática A4	4397	4837	58040
Monocromática A3	283	311	3736
Policromática A3	511	562	6745

### **Cálculo da Franquia**

<b>Página Impressa</b>	<b>Estimativa de impressões mensais</b>	<b>Franquia mensal 60%</b>	<b>Quantidade Excedente 40%</b>
Monocromática A4	80005	48003	32002
Policromática A4	4837	2902	1935
Monocromática A3	311	187	124
Policromática A3	562	337	225

3.3.3 Considerando que não será realizado procedimento para que as unidades da UFPB requisitantes dos serviços de impressão, cópia e digitalização de documentos possam apresentar atualização de suas demandas por equipamentos, será efetuado um acréscimo de segurança nos quantitativos a partir do histórico de consumo apresentado no período de dezembro de 2021 a novembro de 2022, conforme abaixo:

<b>Equipamento</b>	<b>Quantidades (Dez 2021 a Nov 2022)</b>	<b>Quantidade Estimada para Contratação</b>
Multifuncional Laser Monocromática A4	74	100
Impressora Laser Monocromática A4	5	10

Multifuncional Laser Colorida A4	5	10
Impressora Laser Colorida A3	1	1

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

<b>Equipamento</b>	<b>Especificações Técnicas</b>
IMPRESSORA LASER MONOCROMÁTICA A4	Velocidade de impressão 45 PPM
	Processador mínimo 550Mhz
	Alimentação de Papel Capacidade mínima de 250 folhas
	Originais e cópias: A4, ofício, carta
	Suporte Gramatura do papel entre 75 - 180 g/m <sup>2</sup>
	Frente e verso automático
	Sistema de impressão a Laser
	Memória de no mínimo 512 MB
	Resolução de 1200x1200 dpi
	USB de alta velocidade (compatível com especificações USB 2.0); Rádio Wi-Fi 802.11a/b/g/n (2,4/5GHz) + BLE
	Protocolo de Rede TCP/IP e SNMP
	Capacidade de impressão de 40.000 páginas por mês
	Permitir impressão confidencial com uso de senha

Equipamento	Especificações Técnicas
MULTIFUNCIONAL LASER MONOCROMÁTICA A4	Tecnologia eletrofotográfica a seco (laser)
	Velocidade de Impressão mínima de 50 PPM
	Processador mínimo de 650Mhz
	Ampliação e Redução com Zoom de 50 % a 400%
	Alimentador ADF automático com capacidade mínima para um mínimo de 50 folhas.
	Saída de Papel com capacidade de 250 folhas
	Originais e cópias em A4, Ofício e Carta
	Suporte Gramatura do papel entre 75 -180 g/m <sup>2</sup>
	Função Cópia de Texto, Foto, Texto Foto
	Alimentador de originais automático
	Frente e verso automático
	Digitalizar documentos por meio de scanner com alimentador automático (ADF) e pelo vidro de exposição, com resolução mínima de 600 DPIs.
	Linguagem de Impressão PCL6 e Post Script 3
	Protocolo de Rede TCP/IP e SNMP
	USB de alta velocidade (compatível com especificações USB 2.0); Rádio Wi-Fi 802.11a/b/g/n (2,4/5GHz) + BLE
	Capacidade de impressão 150.000 páginas por mês
	Permitir impressão confidencial com uso de senha
	Deve implementar a função de fax
	Acesso a digitalização e impressão diretamente da nuvem
	Compostos de hardware, software embarcado, firmware e acessórios (cabos de conexão elétrica, cabos de rede lógica e transformadores/estabilizadores de tensão elétrica, quando necessários à sua instalação, configuração e operação completa.
Permitir o envio de impressões diretamente a partir de dispositivos móveis: smartphones e/ou tablets	
Os cabos de conexão elétrica deverão seguir o padrão NBR-14136, evitando-se o uso de adaptadores.	
Acompanhar aplicativo ou função OCR (Optical Character Recognition), embarcada no equipamento ou em servidor de rede, capaz de reconhecer o idioma português brasileiro, devidamente licenciado, obtendo como resultado da digitalização arquivo PDF/A pesquisável	
Possuir compatibilidade com estações de trabalho que operem com os sistemas operacionais Windows 7, Windows 8.1, Windows 10, Windows 11 e demais versões mais atualizadas, MAC OS e distribuições Linux.	
Possuir recurso de contabilização de impressos no próprio sistema embarcado do equipamento, independentemente do software de gestão e bilhetagem	

<b>Equipamento</b>	<b>Especificações Técnicas</b>
MULTIFUNCIONAL LASER COLORIDA A4	Velocidade de impressão mínima de 30 PPM
	Processador mínimo de 550Mhz
	Ampliação e redução com zoom de 50 % a 400%
	Alimentação de papel capacidade de entrada de papel de no mínimo 250 folhas
	Capacidade de saída de papel 250 folhas
	Originais e cópias A4, Ofício e Carta
	Gramatura do papel de até 160 g/m <sup>2</sup>
	Função cópia de texto, foto e texto foto
	Alimentador de originais automático
	Frente e verso automático
	Sistema de Impressão a laser
	Memória de no mínimo 512 MB
	Resolução de 1200 x 600 dpi
	Linguagem de Impressão PCL 6 e Post Script 3
	Protocolo de Rede TCP/IP e SNMP
	USB de alta velocidade (compatível com especificações USB 2.0); Rádio Wi-Fi 802.11a/b/g/n (2,4/5GHz) + BLE
	Painéis de controle frontal, de no mínimo 4.3" touch screen, display e leds para exibição do status operacional
	Suporte Gramatura do papel entre 75 -180 g/m <sup>2</sup>
	Capacidade de impressão de 75.000 páginas por mês
	Permitir impressão confidencial com uso de senha
Controle de contas através de senhas para no mínimo 250 usuários	
Sumários por usuários ou impressoras, sistema com bloqueamento de cotas de usuários	
Suporte à funcionalidade OCR	
Acesso a digitalização e impressão diretamente da nuvem	

<b>Equipamento</b>	<b>Especificações Técnicas</b>
IMPRESSORA LASER COLORIDA A3	Velocidade de impressão mínima de 35 PPM
	Processador mínimo de 600 Mhz
	Alimentação de papel com capacidade de entrada de papel de no mínimo 400 folhas
	Capacidade de saída de papel de 250 Folhas
	Memória de no mínimo 512 MB
	Originais e cópias A3, A4, Carta e Ofício
	Suporte Gramatura do papel entre 75 -180 g/m <sup>2</sup>
	Sistema de Impressão a laser
	Memória de 256 MB ou superior
	Linguagem de impressão PCL 5C OU SUPERIOR e Post Script 3
	Protocolo de Rede TCP/IP e SNMP
	USB de alta velocidade (compatível com especificações USB 2.0); Rádio Wi-Fi 802.11a/b/g/n (2,4/5GHz) + BLE
	Painéis de controle frontal, de no mínimo 4.3" touch screen, display e leds para exibição do status operacional
	Capacidade de impressão de 75.000 páginas por mês
	Permitir impressão confidencial com uso de senha

3.3.5 Contudo, conforme preceitua a Portaria SGD/ME nº 844, de 14 de fevereiro de 2022, caso seja constatado, a cada análise semestral, que o volume realizado/produzido não esteja atingindo o volume

da franquia estipulada para o semestre, a GESCON/PRA deve reavaliar o dimensionamento do contrato, seja revisando a estimativa de páginas impressas, a quantidade de impressoras ou sua melhor distribuição.

3.3.6 Se essa diferença for recorrente, proveniente de uma tendência de baixa ou mudança no perfil do consumo, a GESCON/PRA deve aditar o contrato visando consolidar essa mudança, de modo que não ocorra de forma reiterada o pagamento por páginas não impressas, devendo ainda serem observados os limites estabelecidos no art. 65 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993

### **3.4. Parcelamento da Solução de TIC**

3.4.1 Considerando as especificidades da presente contratação, não é possível o parcelamento da solução de TIC.

### **3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados**

3.5.1 Com a contratação apontada, espera-se alcançar os seguintes benefícios:

3.5.1.1 Atender à necessidade contínua de disponibilização de serviço de impressão e digitalização das demandas das unidades requisitantes da UFPB, quando necessário;

3.5.1.2 Suprir as demandas de impressão e reprografia, com serviços de qualidade, agilidade e confiabilidade;

3.5.1.3 Economia com contratos de manutenção e de suprimentos, dentre outros, buscando o atendimento eficiente e otimizando as demandas de serviços;

3.5.1.4 Promover a conscientização acerca do impacto econômico e ambiental com impressões e gastos de papel, evitando-se assim o desperdício com o gerenciamento de controle de bilhetagem, além da correta destinação final ambientalmente adequada dos resíduos sólidos como os restos de toners, cartuchos e embalagens de produtos utilizados;

3.5.1.5 Isentar a UFPB da necessidade de aquisição de bens permanentes que se deterioram ao longo do tempo em face do uso cotidiano e do avanço tecnológico;

3.5.2 Além disso, com a adoção do modelo franquia de páginas mensal mais excedente, a UFPB obterá os seguintes benefícios:

3.5.2.1 Diluição da despesa em comparação com a aquisição (pagamento imediato e total do bem);

3.5.2.2 Otimização do uso do equipamento durante sua vida útil;

3.5.2.3 Possibilidade de utilizar equipamentos novos e em regime de garantia (com menor risco de defeitos), pois permite a fácil atualização após o encerramento do contrato;

3.5.2.4 Foco no resultado, com indicadores de níveis de serviços voltados à produtividade e disponibilidade dos serviços contratados.

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

### **4.1. Requisitos de Negócio**

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

4.1.3. A CONTRATADA deverá:

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

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

4.1.3.3 Racionalizar os serviços de impressão com objetivo de atender a Portaria SGD/ME nº 844, de 14 de fevereiro de 2022;

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

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

4.1.3.6 Controlar o fluxo de documentos e identificar os responsáveis através de ferramenta, que identificará os responsáveis pela utilização das funcionalidades de cada equipamento;

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

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

## **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 de fiscais técnicos do contrato para operação do software de monitoração e bilhetagem.

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

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

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

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

### **4.3. Requisitos Legais**

4.3.1. As licenças de todos os softwares envolvidos deverão estar dentro da total legalidade, seguindo os padrões estipulados pelos seus respectivos fabricantes.

4.3.2. Alinhamento aos diversos dispositivos legais informáticos, tais como Política Nacional de Segurança da Informação (decreto 9.637/2018), Estratégia Nacional de Segurança Cibernética (decreto 10.222/2020), Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei 13.709/2018) e Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014).

### **4.4. Requisitos de Manutenção**

4.4.1. Manutenção dos equipamentos sempre providos de consumíveis, peças, acessórios em condições de funcionamento pleno e de qualidade, de forma a atender as demandas estimadas constantes neste estudo técnico;

4.4.2. Execução da manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos, incluindo os serviços de troca de peças, lubrificação, bem como a substituição de peças desgastadas ou danificadas;

4.4.3. Realização de manutenção preventiva na periodicidade recomendada pelas boas práticas técnicas e de acordo com as especificações do fabricante, mantendo os equipamentos em perfeitas condições de operacionalidade, segurança, limpeza e higiene.

#### **4.4.2. Requisitos de manutenção preventiva**

4.4.2.1. Em relação à Manutenção preventiva, trata-se da execução de ações realizadas periodicamente para evitar paradas e manter o equipamento em condições normais de trabalho, tais como testes de funcionalidades, avaliação de desempenho, análise de logs de operação e limpeza de conectores, placas e sensores. Tais ações serão programadas em comum acordo com a CONTRATANTE, de modo a evitar a indisponibilidade dos equipamentos.

4.4.2.2 A manutenção preventiva nos equipamentos deverá acontecer mensalmente, a partir do 3º (terceiro) mês de execução contratual. Eventuais desgastes, peças danificadas, limpeza e abastecimento dos suprimentos devem ser observados pelo técnico da CONTRATADA, registrados e apresentados por meio de documento no ato do faturamento mensal.

4.4.2.3 Todos os custos relativos às manutenções, incluindo mão de obra, peças e partes, são responsabilidade da CONTRATADA.

4.4.2.4. Entende-se por início do atendimento técnico presencial o momento em que a solicitação é encaminhada ao técnico da CONTRATADA, por meio do sistema de help desk ou e-mail utilizado pela CONTRATANTE.

4.4.2.5. O atendimento técnico presencial poderá envolver manutenção preventiva ou corretiva, com a substituição de peças, componentes e materiais, atualizações de firmware e drivers, sem ônus adicional à CONTRATANTE.

#### **4.4.3. Requisitos de manutenção corretiva**

4.4.3.1 Entende-se por manutenção corretiva a série de procedimentos destinados a recolocar os equipamentos em seu perfeito estado de uso, compreendendo, inclusive, substituições de peças, ajustes e reparos necessários, de acordo com os manuais e normas técnicas específicas para os equipamentos.

4.4.3.2 Equipamentos que apresentarem defeitos distintos, mas que gerem mais de 2 (duas) interrupções do serviço no mesmo mês deverão ser substituídos em caráter definitivo.

4.4.3.3 Caso não seja possível finalizar o atendimento no prazo estipulado, o equipamento poderá ser substituído por máquina reserva (backup) no prazo de até um dia útil, contado no horário de funcionamento do órgão e de prestação dos serviços.

4.4.3.4 As solicitações de atendimento técnico presencial poderão partir diretamente dos usuários finais que possuem dispositivos conectados às impressoras contratadas, as quais serão registradas no sistema informatizado de help desk.

4.4.3.5 A CONTRATADA deverá manter alocado município da contratante, representante para suporte técnico em número suficiente para o fiel cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos.

4.4.3.6. O descumprimento das métricas estabelecidas implicará na aplicação de multa, na forma de glosa na fatura de pagamento de serviços prestados. O descumprimento de cada um dos itens relacionados importa na aplicação de percentual sobre o total equivalente ao item de composição de preço.

4.4.3.7. O SLA (Service Level Agreement – Acordo por Nível de Serviço) e as suas respectivas penalidades são detalhados na Tabela a seguir:

Ocorrência	Tempo Máximo de Resolução Tolerância	Penalidades pelo descumprimento dos requisitos mínimos de execução	Penalidade pela persistência no descumprimento das métricas
Solicitação de instalação de novos equipamentos	2 (dois) dias úteis a contar da oficialização do pedido	Glosa de 0,5% do valor mensal daquele mês	A persistência no descumprimento das métricas, ultrapassando o TRIPLO do tempo máximo de tolerância (coluna "Tempo Máximo de Resolução – SLA's") implicará na aplicação de multa no valor de 2% para cada uma das métricas definidas na coluna anterior.
Atendimento de chamados de manutenção corretiva de qualquer equipamento pertencente à solução	2 horas úteis	Glosa de 0,5% do valor mensal daquele mês para cada 30 minutos úteis excedentes do tempo previsto	
Reposição de suprimentos utilizados até o fim, devido a falhas no monitoramento remoto ou no serviço de reposição contínua antes	4 horas úteis	Glosa de 0,5% do valor mensal daquele mês para cada 30 minutos úteis excedentes do tempo previsto	

<b>de seu término</b>			
<b>Indisponibilidade de qualquer um dos sistemas de controle</b>	<b>3 horas úteis a contar da comunicação ou parada do sistema</b>	<b>Glosa de 1% do valor mensal daquele mês</b>	
<b>Remanejamento de Equipamentos</b>	<b>3 (três) dias úteis a partir da abertura do chamado</b>	<b>Glosa de 0,5% do valor mensal daquele mês para cada dia útil excedente</b>	
<b>Restabelecimento do perfeito funcionamento de equipamento pertencente à solução</b>	<b>6 horas úteis a contar da comunicação do problema</b>	<b>Glosa de 0,5% do valor mensal daquele mês para cada 1 hora útil excedente do tempo previsto</b>	
<b>Substituição de equipamento em manutenção por outro com as mesmas características e em perfeito estado de funcionamento</b>	<b>1 (um) dia útil após o encerramento do prazo estabelecido no item anterior</b>	<b>Glosa de 1% do valor mensal daquele mês</b>	
<b>Substituição imediata de equipamento sem capacidade plena de funcionamento por outro com as mesmas características e em perfeito estado de funcionamento</b>	<b>Após 2 (duas) manutenções corretivas num intervalo de 30 (trinta) dias</b>	<b>Glosa de 1% do valor mensal daquele mês</b>	

#### **4.4.4. Atendimento técnico à distância:**

4.4.4.1 O acesso externo ao sistema informatizado de help desk, bem como o atendimento técnico à distância, estão condicionados ao uso de internet por meio VPN da (Virtual Private Network) e protocolos para acesso remoto dos serviços, sendo que os custos de implantação e manutenção dessas aplicações correrão por conta da CONTRATADA.

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

4.5.1. O início da prestação dos serviços desta proposição ocorrerá em até 10 (dez) dias corridos após a assinatura do contrato.

4.5.2. Dentro desse mesmo prazo, também, deverão estar em operação a implementação das seguintes soluções:

4.5.2.1 Customização das configurações dos equipamentos;

4.5.2.2 Identificação dos equipamentos;

4.5.2.3 Implantação dos softwares de gerenciamento e bilhetagem, além de disponibilização de manual de instalação destes softwares;

4.5.2.4 Treinamento de equipe para manutenção do “ambiente (servidores, bilhetador, e serviços associados)”.

## **4.6. Requisitos de Segurança e Privacidade**

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

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

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

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

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

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

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

4.6.8. A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE, por meio eletrônico, em 3 (três) dias úteis de qualquer incidente de segurança detectado no âmbito das atividades da CONTRATADA que implique vazamento de dados pessoais.

4.6.9. A CONTRATANTE terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da CONTRATADA com as obrigações de operador para a proteção de Dados Pessoais referentes à execução deste contrato, mediante acordo prévio entre as partes.

4.6.10. O presente contrato não transfere a propriedade de quaisquer dados da CONTRATANTE para a CONTRATADA.

4.6.11 A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes, conforme modelo do Anexo III. O documento deverá ser entregue no Ato da assinatura do Contrato e é item obrigatório na execução dos serviços.

4.6.12 Os colaboradores da CONTRATADA que terão acesso físico às unidades da UFPB para prestação do serviço devem manter a confidencialidade das informações, que incluem procedimentos internos, senhas, registros fotográficos, e qualquer outro dado que exponha a CONTRATANTE, ou que possa tornar vulneráveis suas instalações de TIC.

4.6.13 A CONTRATADA deverá respeitar as normas de segurança estabelecidas no PDTI-UFPB 2021-2024 e suas atualizações durante a realização de atividades relacionadas à contratação.

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

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

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

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

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

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

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

4.7.2 A Contratada deverá seguir o contido no guia de boas práticas para contratação de serviços de outsourcing de impressão no que tange às recomendações sobre logística reversa e sustentabilidade ambiental conforme a seguir:

4.7.2.1 É necessário especificar que a logística reversa deve ser de responsabilidade da CONTRATADA, devendo a mesma obedecer a todas as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive de restos de toner, cartuchos e embalagens dos produtos utilizados. Dentre as normas da legislação obrigatória a ser seguida, destacam-se: o Decreto nº 7.404, de 23 de dezembro de 2010, a IN/SLTI/MP nº 1, de 19 de janeiro de 2010, e o Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012.

4.7.2.2 De modo a atender essas disposições, deve ser exigido no termo de referência e edital que a

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

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

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

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

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

4.8.3. Fornecimento de suprimentos: tonner (originais do fabricante das impressoras) e kits de manutenção;

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

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

4.8.6. Todos os equipamentos (multifuncionais) deverão ser compostos de hardware, software embarcado, firmware e acessórios (cabos de conexão elétrica, cabos de rede lógica e transformadores/estabilizadores de tensão elétrica, quando necessários à sua instalação, configuração e operação completa.

4.8.7. Os equipamentos deverão permitir o envio de impressões diretamente a partir de dispositivos móveis: smartphones e/ou tablets.

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

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

4.8.10. Todos os equipamentos multifuncionais, com capacidade de digitalização devem acompanhar aplicativo ou função OCR (Optical Character Recognition), embarcada no equipamento ou em servidor de rede, capaz de reconhecer o idioma português brasileiro, devidamente licenciado, obtendo como resultado da digitalização arquivo PDF/A pesquisável.

4.8.11. A digitalização pode ser realizada por meio de recurso nativo ou embarcado no equipamento, sendo que em ambos os casos, a licença de uso ou versão OEM (Fabricante Original do Equipamento) deverá ser fornecida pela CONTRATADA sem custos para a CONTRATANTE. O arquivo PDF/A pesquisável deve ser automaticamente disponibilizado digitalmente como resultado da digitalização, não sendo necessário nenhum outro passo ou intervenção para o resultado final. Deverá ser possível configurar os parâmetros de digitalização a fim de aumentar e/ou diminuir a qualidade ou tamanho do arquivo final.

4.8.12. Todos os equipamentos multifuncionais deverão ter capacidade de processamento e memória suficientes para operar com todas as capacidades e funções solicitadas neste edital, inclusive com mais de uma capacidade ou função simultaneamente (impressão, cópia, digitalização e OCR).

4.8.13. Todos os equipamentos multifuncionais deverão possuir compatibilidade com estações de trabalho que operem com os sistemas operacionais Windows 7, Windows 8.1, Windows 10, Windows 11 e demais versões mais atualizadas, MAC OS e distribuições Linux.

4.8.14. Todos os equipamentos multifuncionais deverão 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 deverão digitalizar documentos frente e verso automaticamente, sem a intervenção do usuário (sem a necessidade de virar as folhas).

4.8.16. Todos os equipamentos multifuncionais deverão possuir alimentador ADF automático com capacidade mínima para um mínimo de 50 folhas.

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

4.9.1. Deverão ser mantidos externos às instalações físicas da CONTRATANTE, durante toda a vigência contratual, 1(um) servidor de bilhetagem e 1(um) servidor de backup, que deverá ser uma imagem ou espelho do servidor principal, capaz de assumir toda a operação de bilhetagem em caso de falha no principal, garantindo a redundância e, portanto, a continuidade do serviço.

4.9.2. O licenciamento do sistema operacional e demais softwares necessários ao funcionamento dos servidores de bilhetagem é de responsabilidade da CONTRATADA.

4.9.3. A CONTRATADA deverá fornecer acesso a software via web, disponível 7 dias por semana, 24 horas por dia, que permita a consulta e geração de relatórios de consumo de impressões por impressora, visando a máxima transparência quanto a utilização dos recursos de impressão.

4.9.4. O software via web, supracitado, deverá permitir ainda a geração de relatórios que, além de fornecer informações gerenciais sobre o parque de impressão e a respeito das quantidades, data/horário, valores e nomes dos documentos impressos, também possua a capacidade de filtrar as informações: por equipamento; por tipo de impressão (monocromática, policromática) ; por modo de impressão (econômico, normal).

4.9.5. O software de bilhetagem deve fornecer histórico de utilização dos consumíveis com vida útil real por equipamento.

4.9.6. O software de bilhetagem deve monitorar automaticamente o suprimento (papel e tonner) das impressoras, gerando alertas de suprimento baixo antes de seu término.

4.9.7. O software de bilhetagem deve capturar contadores das impressoras de forma automática.

4.9.8. Os valores referentes à cobrança do software de bilhetagem devem estar embutidos dentro dos

valores da página impressa.

## **4.10. Requisitos de Implantação**

4.10.1. A CONTRATADA deverá respeitar a infraestrutura de rede local de dados da CONTRATANTE, não podendo impor-lhe alterações físicas ou lógicas, quaisquer que sejam as razões, quando da implementação da solução contratada.

4.10.2 Os equipamentos devem estar funcionando em no máximo 30 (trinta) dias a partir da assinatura do contrato, com a descrição detalhada de equipamentos e modelo.

4.10.3 Todos os equipamentos de impressão a serem alocados na prestação dos serviços deverão ser novos, de primeiro uso, e estar em linha de produção pelo fabricante. O CONTRATANTE reserva-se ao direito de consultar diretamente o fabricante a fim de atestar as informações prestadas pela CONTRATADA acerca das características técnicas e comerciais dos equipamentos. Não será admitida a entrega de equipamentos divergentes da proposta comercial;

4.10.4 Os equipamentos deverão ser distribuídos e instalados de acordo com o projeto de implantação a ser fornecido pela STI da UFPB. Os custos logísticos de transporte e distribuição dos equipamentos deverão ser integralmente cobertos pela CONTRATADA, inclusive eventuais seguros e outros custos relacionados;

4.10.5 Caso sejam necessários transformadores e/ou estabilizadores de energia para garantia do correto funcionamento dos equipamentos a serem instalados, eles deverão ser fornecidos pela CONTRATADA. Esses acessórios deverão ser novos, de primeiro uso e sem custo adicional para a CONTRATANTE;

4.10.6 A CONTRATADA deverá realizar a instalação e configuração de drivers dos equipamentos nas estações de trabalho dos usuários da solução para permitir a utilização dos equipamentos disponibilizados, sendo que cada estação deverá possuir a configuração de, no mínimo, dois equipamentos (o disponibilizado na unidade e o mais próximo, para casos de indisponibilidade do principal);

4.10.7 A CONTRATADA deverá instalar, mediante supervisão da equipe técnica da STI da UFPB, os aplicativos que proverão os serviços de impressão e os sistemas de bilhetagem e gestão, nas unidades requisitantes dos serviços;

4.10.8 A CONTRATADA deverá realizar seus próprios testes para concluir de maneira correta a instalação dos equipamentos, drivers e software nas unidades da UFPB.

## **4.11. Requisitos de Garantia e Manutenção**

4.11.1 Em atendimento ao disposto no art. 56 da Lei nº 8.666/1993, será exigida prestação de garantia correspondente a 5% do valor do contrato, cabendo ao contratado optar por uma das seguintes modalidades do § 1º:

I - caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo estes ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

II - seguro-garantia;

III - fiança bancária

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

4.12.1 A CONTRATADA é responsável pelos profissionais que atuarão na instalação dos equipamentos e manutenção, bem como por sua capacitação/especialização, assumindo assim toda responsabilidade pelos trabalhos realizados por sua equipe técnica.

4.12.2 A CONTRATADA deverá comprovar qualificação técnica por meio da apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando a aptidão para o fornecimento do serviço em características, quantidades e prazos compatíveis com a solução a ser contratada.

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

4.13.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais adequados e idôneos, com expertise, experiência, competências e conhecimentos técnicos variados que atendam às necessidades da execução do objeto contratado;

4.13.2 Estes técnicos deverão estar capacitados e aptos para a prestação dos serviços, atendimento e controle de chamados recebidos.

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

4.14.1. A CONTRATADA deverá assegurar, durante a vigência do CONTRATO, assistência técnica on-site preventiva e corretiva total dos equipamentos e da solução de gerenciamento.

4.14.2. Os serviços técnicos incluem todas as ações, sejam de manutenção, reposição de peças, instalação e configuração. Ressalta-se também o dever de monitoramento e ação proativa de problemas como: atolamento ou falta de papéis, detectar falta de conectividade da impressora à rede, servidor de bilhetagem ou de impressão, solucionar códigos de erros, substituição proativa de toner.

4.14.3. É da competência da CONTRATADA o remanejamento e alteração da localização de equipamentos, ou outras necessárias, com vistas a garantir o correto funcionamento e necessidades da CONTRATANTE.

4.14.4. A reposição de peças que possuem desgaste natural (pelo quantitativo de páginas impressas) deverá ser realizada dentro da vida útil recomendada pelo fabricante de forma proativa, não sendo aceitável aguardar que o equipamento apresente defeitos para posterior substituição.

4.14.5. A CONTRATADA deverá manter os equipamentos e software em pleno funcionamento, conservação e higiene durante a vigência do contrato, de modo a assegurar a correta execução dos serviços ora contratados.

4.14.6. A CONTRATADA será responsável pelo atendimento de campo, diretamente nos locais de uso, quando necessário, a fim de manter os níveis de serviço contratados e prevenir falhas.

4.14.7. As solicitações de serviço serão atendidas mediante registro em sistema informatizado de help desk. O referido sistema terá interface na plataforma web e será provido e mantido pela CONTRATANTE, que providenciará o acesso aos funcionários da empresa CONTRATADA e os treinará para utilização do mesmo.

4.14.8. Os registros executados pelos técnicos da CONTRATADA no sistema deverão compulsoriamente observar os atributos de detalhamento, precisão, expressão da verdade e boas práticas de atualização.

4.14.9. Cada solicitação de serviço terá identificação única, a qual servirá de referência para acompanhamento pela UFPB.

4.14.10. As solicitações escaladas para a CONTRATADA, por meio de fila exclusiva, deverão ser resolvidas, dentro dos prazos estabelecidos, com base nas informações disponíveis nas diversas fontes (ex: registros de chamados, base de conhecimento, normas, manuais, Internet), inclusive contatos com os usuários internos, caso necessário.

4.14.11. A prorrogação do tempo de duração de um atendimento somente será possível mediante apresentação, pela CONTRATADA, das justificativas plausíveis, devidamente aceitas pela CONTRATANTE.

4.14.12. Solicitações poderão ser canceladas apenas nas hipóteses previstas pela CONTRATANTE e comunicadas à CONTRATADA.

4.14.13. O horário de prestação dos serviços será de segunda a sexta-feira, das 8:00 às 19:00 horas. Podendo ser estendido, sazonalmente até às 20 h, a critério da CONTRATANTE.

4.14.14. Os serviços deverão ser prestados e os equipamentos entregues e instalados em qualquer um dos Campi, Centros de Ensino ou outras unidades pertencentes à UFPB, quando solicitado pela CONTRATANTE.

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

4.15.1. A CONTRATADA deverá respeitar as premissas de segurança da rede local; evitar a instalação de Software e Hardware dentro da instituição, para quaisquer que sejam os fins, excetuados apenas aqueles softwares necessários à geração de relatórios de uso e estatística de utilização das impressoras, além daqueles relacionados à gestão das cotas de impressão. Caso seja estritamente necessária a instalação de outros tipos de Softwares ou Hardwares, tais instalações devem passar pela anuência das equipes de segurança, infraestrutura e operação da rede de dados.

4.15.2. Todos os componentes de hardware e software envolvidos na operação deverão estar no período em que recebem correções de segurança por parte do fabricante, durante toda a duração do contrato. Equipamentos que tiverem o suporte descontinuado pelo fabricante ao longo da vigência da contratação deverão ser substituídos por outros que estejam sendo mantidos. É obrigação da CONTRATADA aplicar todas as atualizações recomendadas pelos fabricantes, para os componentes envolvidos na operação, tão logo estejam disponíveis.

4.15.3. Em caso de ocorrência de comprometimento do equipamento (incidente de segurança da informação), a CONTRATADA deverá devolver o mesmo às configurações originais de fábrica e aplicar todas as atualizações de segurança e mecanismos necessários para a extinção da vulnerabilidade. Os demais equipamentos que estiverem com a mesma vulnerabilidade também deverão ser corrigidos.

4.15.4. A CONTRATANTE deverá criar uma rede isolada para as impressoras, as quais devem receber endereços IP (versão 4 e/ou 6) privados e/ou não roteáveis para fora da instituição, de forma que não sejam acessíveis por terceiros.

4.15.5. A CONTRATADA deverá utilizar senhas fortes, e diferentes do padrão de fábrica, em todos os equipamentos.

4.15.6. Todos os serviços desnecessários e/ou não utilizados devem ser desabilitados nas impressoras, servidor de bilhetagem e quaisquer outros equipamentos envolvidos.

4.15.7. O acesso aos componentes de hardware e software instalados nas dependências físicas e virtuais da CONTRATANTE deverá ser restrito pelo uso de rede virtual privada (VPN), de forma que nada fique exposto diretamente para a Internet.

4.15.8. A CONTRATADA deverá providenciar a implementação e manutenção de controles criptográficos para armazenamento, tráfego e tratamento de quaisquer informações relacionadas ao uso do serviço de impressão, utilizando padrões e algoritmos criptográficos considerados seguros.

4.15.9. A CONTRATADA deverá implementar rigorosos controles de acessos, físicos e/ou lógicos, aos elementos de hardware e software envolvidos na prestação dos serviços.

4.15.10. A CONTRATADA deverá implementar controles necessários para o registro de eventos e incidentes de segurança da informação e privacidade.

4.15.11. A CONTRATADA deverá implementar e manter controles específicos para registro de eventos e rastreabilidade de forma a manter trilha de auditoria de segurança da informação e privacidade.

4.15.12. A CONTRATADA deverá implementar medidas de salvaguarda para os logs relativos à prestação dos serviços.

4.15.13. A CONTRATADA deverá implementar procedimentos e controles adequados para compartilhamento, uso e proteção da informação e os casos de compartilhamento de informações com terceiros (quando tal compartilhamento for explicitamente permitido pela CONTRATANTE).

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

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

## **4.16. Outros Requisitos Aplicáveis**

**4.16.1. Não há outros requisitos que se aplicam a presente contratação.**

# **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 ou Projeto Básico;

5.1.3 Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

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

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

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

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

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

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

5.2.1 Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, junto à contratante, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a contratada, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e 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, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

5.2.5 Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

5.2.6 Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

5.2.7 Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato; e

5.2.8 Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

5.2.9 Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

5.2.10 Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da contratante;

5.2.11 Não fazer uso das informações prestadas pela contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;

5.2.12 Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento do objeto contratado durante toda a execução do contrato;

5.2.13 Prestar todos os esclarecimentos técnicos que lhe forem solicitados, relacionados com as características e funcionamento do objeto;

5.2.14 Comunicar a CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos necessários;

5.2.15 Fornecer manuais de operação e demais documentações relacionadas ao objeto;

5.2.16 Arcar com todos os encargos diretos e indiretos que incidirem sobre o fornecimento, instalação, manutenção, garantia técnica integral, suporte e treinamentos em face dos serviços contratados, inclusive sob eventuais substituições e reposições;

5.2.17 Fornecer, em caso de substituição de equipamentos, peças, componentes e outros materiais necessários, sempre novos ou equivalente, homologados pelo fabricante do equipamento e com

características iguais ou superiores ao item substituído, devendo sempre passar pela avaliação da equipe técnica da contratante;

5.2.18 Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados;

5.2.19 Responsabilizar-se pela devida identificação (crachá), uniformização e credenciamento de seus funcionários junto à CONTRATANTE, bem como pelo fornecimento de eventuais equipamentos necessários;

5.2.20 Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, os serviços objeto deste contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes dos materiais empregados ou da execução das atividades;

5.2.21 Abster-se de transferir sua responsabilidade para outras entidades, sejam fabricantes, representantes ou quaisquer outros;

5.2.22 Fornecer os relatórios de contabilização do serviço de bilhetagem aos fiscais do contrato;

5.2.23 São de responsabilidade da contratada todos os itens que contemplam a prestação dos serviços: fornecimento e disponibilidade dos equipamentos, software de gerenciamento de ativos e bilhetagem das páginas, assistência técnica de manutenção preventiva (incluindo limpeza periódica) e corretiva, treinamento de usuários, reposição de peças e insumos/consumíveis, instalação e configuração dos equipamentos nos desktops dos usuários;

5.2.24 Caso o equipamento não possua detecção automática ou seletor de voltagem, a CONTRATADA deverá fornecê-lo de acordo com a voltagem especificada pelo CONTRATANTE conforme característica do local de instalação ou acompanhados de transformadores.

5.2.25 Caso sejam necessários transformadores e/ou estabilizadores para garantia do correto funcionamento dos equipamentos, os mesmos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA sem custo adicional para o CONTRATANTE, conforme especificado nos requisitos gerais da contratação. O CONTRATANTE não se responsabilizará por danos aos equipamentos ocasionados por erros relacionados ao fornecimento/configuração incorreta de voltagem elétrica;

5.2.26 Caso a CONTRATADA tenha dificuldade para repor peças e consumíveis dos equipamentos a serem alocados na prestação dos serviços em razão, dentre outros motivos, da descontinuidade de sua fabricação ou venda, ficará a seu critério substituir o equipamento em uso por outro de configuração compatível – mantidos os requisitos mínimos da categoria;

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

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

### **5.3. 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;

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

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

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

- 5.3.4 Definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:
- 5.3.4.1 a definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC;
  - 5.3.4.2 as regras para gerenciamento da fila de fornecimento da solução de TIC aos órgãos participantes e não participantes, contendo prazos e formas de negociação e redistribuição da demanda, quando esta ultrapassar a produtividade definida ou a capacidade mínima de fornecimento e for requerida pela contratada; e
  - 5.3.4.3 as regras para a substituição da solução registrada na Ata de Registro de Preços, garantida a realização de Prova de Conceito, em função de fatores supervenientes que tornem necessária e imperativa a substituição da solução tecnológica;

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

6.1 A empresa contratada deverá fornecer todos os equipamentos de impressão, cópias e digitalização, insumos, acessórios e softwares associados, contemplando, inclusive, instalação nas dependências da Universidade Federal da Paraíba, nos locais relacionados abaixo:

6.1.1 Centros de Ensino, Pró-Reitorias e demais Unidades Administrativas localizados no Campus I da UFPB, Cidade Universitária, João Pessoa/PB, CEP: 58051-900, bem como no CTDR, localizado na Rua dos Escoteiros, s/n - Mangabeira, João Pessoa/PB, CEP: 58055-000

6.1.2 Centro de Ciências Aplicadas e Educação (CCA/E/UFPP) – Campus II da UFPB Av. Santa Elisabete, s/n, Centro, Rio Tinto/PB, CEP: 58297-000 e Estrada. Engenho Novo, s/n, Mamanguape/PB, 58280-000

### **6.2. Rotinas de Execução**

6.2.1 - Reunião inicial entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, representada pela Pró-Reitoria de Administração (PRA/UFPP) e pela Superintendência de Tecnologia da Informação (STI/UFPP), para discutir as questões técnicas, operacionais e administrativas da implantação;

6.2.2 - Entrega, instalação, configuração, identificação e teste dos equipamentos, além da implantação dos softwares de gerenciamento e contabilização por parte da CONTRATADA nos locais apontados pela CONTRATANTE na(s) Ordem(ns) de Serviço (O.S.'s) no prazo de até 10 dias corridos;

6.2.3 - Capacitação para uso geral dos equipamentos, destinada aos usuários dos mesmos e treinamento técnico destinado à equipe de fiscais técnicos do contrato para operação do software de monitoramento e bilhetagem;

6.2.4 - Monitoramento remoto dos equipamentos para fins da contabilização do volume de impressões e da reposição de suprimentos e, nos locais onde isso não for possível, coleta mensal por parte da CONTRATADA, através de funcionário(s) próprio(s) acompanhados do(s) Fiscal(is) Setorial(is) do contrato na UFPB, das leituras dos contadores de impressões, bem como verificação dos níveis dos suprimentos;

6.2.5 - Realização de toda a logística de reposição de suprimentos, observando-se os prazos estabelecidos, incluindo nos procedimentos a identificação dos suprimentos enviados com o nome da Unidade e o serial do equipamento aos quais se destinam e, no caso dos equipamentos não monitorados remotamente, o atendimento às solicitações por meio dos canais de atendimento (preferencialmente interface web), devendo as mesmas serem respondidas com os números do pedido, da nota fiscal e do código de rastreamento (para os envios efetuados por transportadoras ou pelos Correios);

6.2.6 – Atendimento aos chamados abertos pelos canais de atendimento para manutenção corretiva dos equipamentos, com as devidas providências quanto à troca de peças desgastadas ou defeituosas

e/ou, conforme os casos, substituição temporária ou definitiva dos mesmos respeitando os prazos estabelecidos;

6.2.7 - Retirada dos suprimentos vazios ou peças, já utilizados ou defeituosos das dependências da CONTRATANTE;

6.2.8 – Mudança da localização dos equipamentos sempre que solicitado pela CONTRATANTE, mediante os canais de atendimento da CONTRATADA, sendo a CONTRATADA responsável pela desinstalação, pelo deslocamento do equipamento do seu local de origem para o seu novo destino e pela sua reinstalação;

6.2.9 – Contabilização das impressões pelo sistema de bilhetagem da CONTRATADA de forma categorizada de acordo com a cor da impressão (monocromática e/ou policromática), o modelo, o serial e a localização do equipamento;

6.2.10 – Envio de nota(s) fiscal(is)/fatura(s) acompanhada de detalhamento da cobrança e das certidões de regularidade fiscal para fins da formalização dos processos de pagamento.

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

6.3.1 As quantidades mínimas dos serviços foram descritas no subitem 3.3.3 da estimativa da demanda.

### **6.4. Mecanismos formais de comunicação**

6.4.1 - Os mecanismos formais de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA serão os seguintes:

- a) Ordem de Serviço;
- b) Ata de Reunião;
- c) Ofício;
- d) Sistema de abertura de chamados;
- e) E-mails.

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

6.5.1 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.

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

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

7.1.1 Os serviços prestados pela CONTRATADA, bem como os bens por ela fornecidos para tal, estarão sujeitos à avaliação e controle de qualidade executados pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB) não apenas através da Gestão de Contratos (GESCON/PRA/UFPB), dos(as) Fiscais Técnicos

e dos(as) Fiscais Setoriais que serão formalmente designados para o contrato, mas também pelos usuários.

7.1.2 O controle de qualidade será executado com base nos parâmetros mínimos estabelecidos neste Termo de Referência, o que engloba os critérios de aceitação, os procedimentos de teste e inspeção e os níveis mínimos de serviço exigidos, estando a CONTRATADA sujeita a sanções administrativas e procedimentos para retenção ou glosa no pagamento em caso de não atendimento dos mesmos e/ou de descumprimento das obrigações pactuadas.

7.1.3. Caso julgue necessário, a CONTRATANTE poderá ainda realizar inspeções e diligências a fim de garantir que a CONTRATADA esteja em condições de prestar os serviços pretendidos de acordo com a qualidade exigida, devendo a empresa fornecer todas as informações solicitadas.

## **7.2. Critérios de Aceitação**

7.2.1 - A CONTRATANTE somente aceitará bens e/ou serviços em conformidade com as especificações do Termo de Referência, ou com características superiores ao especificado, desde que cumpra os requisitos mínimos;

7.2.2 A - CONTRATANTE poderá rejeitar no todo ou em parte o objeto contratado, sem ônus à mesma, se executado em desacordo com as especificações estabelecidas em Termo de Referência, no Contrato ou na proposta comercial;

7.2.3 - Constatada pela Contratante a baixa qualidade e/ou atraso da entrega dos bens/materiais e ou dos serviços prestados, sobretudo quando reincidentes, poderão ser aplicadas ao fornecedor as penalidades previstas nos artigos 86 a 88 da Lei nº 8666/93.

7.2.4 - O ônus decorrente de rejeição correrá por parte da Contratada.

7.1.5 - Conforme os artigos 73 a 76 da Lei no 8.666/93, o recebimento do objeto se dará:

7.1.5.1 - Provisoriamente: no ato da entrega do produto e/ou serviço, para efeito de posterior verificação de sua conformidade, com a emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP); 7.1.5.2 - Definitivamente: em até 10 (dez) dias úteis contados do recebimento provisório do produto e/ou serviço, após verificação e avaliação da Contratante, com a consequente aceitação mediante a emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD).

7.1.6 - Serão utilizados como critérios de aceitação:

7.1.6.1 I - Os Níveis Mínimos de Serviços apurados;

7.1.6.2 II - A conformidade contratual.

7.1.7 - A apuração dos níveis de serviço para aceitação não considerará os períodos de indisponibilidades devidamente justificadas, que podem decorrer de períodos de interrupção previamente acordados, de interrupções de serviços públicos essenciais para a execução das atividades, ou por motivos de força maior.

7.1.8 - Em caso de execução de serviços rejeitados a CONTRATANTE notificará a CONTRATADA para que, no prazo de até 10 (dez) dias corridos, contados a partir da ciência da notificação emitida, realize os ajustes/correções/substituições necessários, sob pena de incorrer em sanções legais cabíveis, garantida a prévia defesa.

7.1.9 - Cabe à CONTRATADA sanar irregularidades apontadas na execução contratual, submetendo a etapa impugnada à nova verificação, ficando sobrestado o pagamento até a execução do saneamento necessário, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis, sendo que os custos dos ajustes/correções/substituições correrão exclusivamente às expensas da CONTRATADA, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.

7.1.10 O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelo perfeito desempenho e qualidade do serviço prestado, cabendo-lhe sanar quaisquer irregulares detectadas quando da utilização dos mesmos, assegurando desta forma a qualidade do serviço prestado pelo prazo e condições constantes neste Termo de Referência.

## 7.3. Procedimentos de Teste e Inspeção

7.3.1 - A CONTRATANTE irá realizar testes de avaliação do atendimento de cada um dos requisitos técnicos exigidos para a solução, no que se refere aos equipamentos entregues e ao software de gerenciamento e bilhetagem. A equipe da CONTRATANTE irá avaliar os equipamentos, validando o atendimento dos requisitos técnicos dispostos no item 3.3.3 (Estimativa da Demanda). Para a solução de bilhetagem, bem como para a solução de OCR, a CONTRATADA deverá enviar técnico responsável para demonstrar à equipe técnica da STI/UFPA o atendimento de cada uma das aplicações das mesmas e o seu efetivo funcionamento.

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

## 7.4. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

IAE – INDICADOR DE ATRASO DE ENTREGA DE OS	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso na entrega dos produtos e serviços constantes na Ordem de Serviço.
Meta a cumprir	<b>IAE &lt;= 0</b> A meta definida visa garantir a entrega dos equipamentos constantes nas Ordens de Serviço dentro do prazo previsto.
Instrumento de medição	Controle próprio da CONTRATANTE mediante o confronto entre os comprovantes de envio das OS's e os Termos de Recebimento Provisório e Definitivo emitidos.
Forma de acompanhamento	A avaliação se dará mediante a subtração da data de entrega dos produtos da OS (desde que o fiscal técnico reconheça aquela data, com registro em Termo de Recebimento Provisório) pela data de início da execução da OS, devendo o resultado do cálculo ser menor ou igual ao prazo constante na OS, conforme estipulado no Termo de Referência.
Periodicidade	Mensalmente, para cada Ordem de Serviço encerrada e com Termo de Recebimento Definitivo.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$\text{IAE} = \frac{\text{TEX} - \text{TEST}}{\text{TEST}}$ <p>Onde:</p> <p><b>IAE</b> – Indicador de Atraso de Entrega da OS;</p> <p><b>TEX</b> – Tempo de Execução – corresponde ao período de execução da OS, da sua data de início até a data de entrega dos produtos da OS. A data de início será aquela constante na OS; caso não esteja explícita, será o primeiro dia útil após a emissão da OS.</p> <p>A data de entrega dos equipamentos constantes nas OS's deverá ser aquela reconhecida pelos Fiscais Setoriais, conforme critérios constantes no Termo de Referência. Para os casos em que os Fiscais rejeitam a entrega, o prazo de execução da OS continua a correr, findando-se apenas quanto a CONTRATADA entrega os produtos da OS e haja aceitação por parte do fiscal técnico.</p> <p><b>TEST</b> – Tempo Estimado para a execução da OS – constante na OS, conforme estipulado no Termo de Referência.</p>

<b>Observações</b>	Obs. 1: Serão utilizados dias corridos na medição. Obs. 2: Não se aplicará este indicador para as OS com execução interrompida ou cancelada por solicitação da Contratante.
<b>Início de Vigência</b>	A partir da emissão da OS.
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	Para valores do indicador <b>IAE</b> : 0 – Pagamento integral da nota fiscal/fatura do mês; De 0,01 a 0,40 – Glosa de 5% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês; De 0,41 a 0,70 – Glosa de 10% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês; De 0,71 a 1,00 – Glosa de 15% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês; Acima de 1 – Será aplicada Glosa de 20% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês e multa de 1% sobre o valor do Contrato.

<b>IAAC – INDICADOR DE ATRASO NO ATENDIMENTO AOS CHAMADOS</b>	
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Medir o tempo de atraso no atendimento aos chamados para as diversas ocorrências registradas nos canais disponibilizados pela CONTRATADA.
<b>Meta a cumprir</b>	<b>IAAC &lt;= 0</b> A meta definida visa garantir que as ocorrências registradas nos canais disponibilizados pela CONTRATADA sejam resolvidas dentro dos prazos previstos.
<b>Instrumento de medição</b>	Controle próprio da CONTRATANTE mediante o confronto entre os registros dos chamados abertos pelos Fiscais Técnicos e Setoriais, pela Gestão de Contratos e/ou pelos usuários e os comprovantes de finalização dos mesmos com a resolução das ocorrências.
<b>Forma de acompanhamento</b>	A avaliação se dará mediante a subtração da data de finalização do chamado (desde que o responsável pela sua abertura reconheça aquela data como a que em houve de fato a resolução da ocorrência) pela data de abertura do chamado, devendo o resultado do cálculo ser menor ou igual ao prazo estabelecido no Termo de Referência.
<b>Periodicidade</b>	Mensalmente, para cada chamado encerrado.
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	<p style="text-align: center;"><b>IAAC = <u>TRES – TEST</u></b> <b>TEST</b></p> <p>Onde: <b>IAE</b> – Indicador de Atraso no Atendimento aos Chamados; <b>TRES</b> – Tempo de Resolução – corresponde ao período de duração do atendimento ao chamado, da sua data de abertura até a efetiva resolução da ocorrência. A data de finalização do chamado deverá ser aquela reconhecida pelo autor do mesmo como a data na qual a ocorrência que o gerou foi resolvida. Para os casos em que o problema relatado volte a ocorrer até o dia seguinte à finalização do chamado o seu prazo de execução continuará a correr, findando-se apenas quando a CONTRATADA efetivamente solucionar a ocorrência, o que deve ser devidamente confirmado pelo autor do chamado. <b>TEST</b> – Tempo Estimado para o atendimento da ocorrência – conforme estipulado no Termo de Referência.</p>
<b>Observações</b>	Obs. 1: Serão utilizados dias e horas úteis na medição, conforme o caso. Obs. 2: Não se aplicará este indicador para os chamados com execução interrompida ou cancelada por solicitação da CONTRATANTE.

<b>Início de Vigência</b>	A partir da emissão da abertura do chamado.
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	Para valores do indicador <b>IAAC</b> : De 0 a 0,10 – Pagamento integral da nota fiscal/fatura do mês; De 0,11 a 0,20 – Glosa de 2% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês; De 0,21 a 0,30 – Glosa de 5% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês; De 0,31 a 0,50 – Glosa de 10% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês; De 0,51 a 1,00 – Glosa de 15% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês; Acima de 1 – Será aplicada Glosa de 20% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês e multa de 1% sobre o valor do Contrato.

<b>IASS – INDICADOR DE SUBSTITUIÇÃO TEMPESTIVA DE SUPRIMENTOS</b>	
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Medir a proporção dos suprimentos para os equipamentos com monitoramento/bilhetagem ativos entregues num prazo que não comprometeu a realização de impressões e cópias por parte da CONTRATANTE.
<b>Meta a cumprir</b>	<b>ISTS &gt; = 0,99</b> A meta definida visa garantir que os equipamentos não fiquem fora de operação por falta de suprimentos.
<b>Instrumento de medição</b>	Controle próprio da CONTRATANTE mediante o confronto entre os dados do sistema de monitoramento/bilhetagem/relatório de estatísticas do equipamento e os registros das chegadas dos suprimentos
<b>Forma de acompanhamento</b>	A avaliação se dará mediante a subtração da data de chegadas dos suprimentos, conforme atestado pela Divisão de Protocolo e Expedição (DPEX/ACE/UFPB) e/ou pelos Fiscais Setoriais pela data de registro de que o suprimento em utilização no equipamento chegou ao fim de sua vida útil, devendo o resultado do cálculo ser menor ou igual ao prazo estabelecido no Termo de Referência.
<b>Periodicidade</b>	Mensalmente.
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	$\text{ISTS} = \frac{\text{TESP}}{\text{TES}}$ <p>Onde:  <b>IASS</b> – Indicador de Atraso na Substituição de Suprimentos;  <b>TESP</b> – Total de Envios de Suprimento no Prazo – corresponde ao número total de suprimentos enviados sem que os equipamentos tenham ficado fora de operação à espera dos mesmos.  A data em que o equipamento ficou sem suprimento será dada pela data do relatório de estatísticas do equipamento, ou de algum outro registro extraído do mesmo, que aponte o fim da vida útil do suprimento.  Já a data de chegada do novo suprimento será dada pelo registro da mesma por parte da Divisão de Protocolo e Expedição (DPEX/ACE/UFPB) ou por comprovante de entrega no local de destino, apresentado pela CONTRATADA, em que conste a assinatura do Fiscal Setorial pertinente.  Para os casos em que o suprimento tenha sido enviado com referência errada ou com defeito o tempo da reposição continuará a correr, findando-se apenas quando a CONTRATADA efetivamente atender à demanda.  <b>TES</b> – Total de Envios de Suprimentos.</p>
<b>Observações</b>	Não há
<b>Início de Vigência</b>	A partir do fim da vida útil do suprimento do equipamento
<b>Faixas de ajuste no</b>	Para valores do indicador <b>IASS</b> :

<b>pagamento e Sanções</b>	De 0,99 a 1 – Pagamento integral da nota fiscal/fatura do mês; De 0,96 a 0,98 – Glosa de 2% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês; De 0,93 a 0,95 – Glosa de 5% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês; De 0,90 a 0,92 – Glosa de 10% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês; De 0,87 a 0,89 – Glosa de 15% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês; Abaixo de 0,87 – Será aplicada Glosa de 20% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês e multa de 1% sobre o valor do Contrato.
----------------------------	---

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

<b>Id</b>	<b>Ocorrência</b>	<b>Glosa / Sanção</b>
01	Contratada não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, 1% sobre o valor total do Contrato.
02	Quando convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.	A Contratada ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e, será descredenciada no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, e multa de 5% do valor da contratação.
03	Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.	A Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração.
04	Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.	Suspensão temporária de 06 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
05	Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto da contratação.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
06	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até de 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato.	Multa de 3% sobre o valor total do Contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral.
07	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por mais de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	A Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
08	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em	Multa de 1% sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela Contratante, até o limite de 10 dias úteis.

	indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 48 horas úteis.	Após o limite de 10 dias úteis, aplicar-se-á multa de 3% do valor total do Contrato.
09	Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc).	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei no 8.666, de 1993.
10	Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado na fase de levantamento de requisitos e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei no 8.666, de 1993.
11	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei no 8.666, de 1993.
12	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da contratante.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei no 8.666, de 1993.
13	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 3% do valor total do Contrato.

## 7.6. Do Pagamento

7.6.1 Os serviços de impressão de páginas, objeto deste contrato, serão pagos mensalmente compreendendo um período de mês “fechado”, do primeiro ao último dia do mês de referência, cabendo os devidos ajustes no primeiro mês do contrato, caso o serviço não se inicie no primeiro dia do mês;

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

### 7.6.3 Modelo de Franquia mais excedente

7.6.3.1 O faturamento dos serviços será elaborado mediante a composição de custo fixo (relativa à FRANQUIA MENSAL), adicionado de custo variável (relativo ao EXCEDENTE) de cada página efetivamente impressa, deduzida qualquer glosa porventura ocorrida em razão de não cumprimento de nível de serviço ou obrigação contratual, em conformidade com o Manual para Contratações de serviços de outsourcing de impressão, anexo à Portaria no 20/2016 DESIN/STI/MP;

7.6.3.2 Todo o custo será computado em razão do volume de páginas impressas. Os valores referentes ao custo dos equipamentos, da solução de gerenciamento e bilhetagem, suporte técnico, suprimentos, e demais componentes da solução devem estar embutidos nos valores da franquia ou página impressa, ficando vedada a especificação ou aceitação de qualquer cobrança adicional;

7.6.3.3 A contabilização de páginas efetivamente impressas será sempre realizada por meio do contador interno do equipamento, informação que obrigatoriamente deve estar disponível na solução de gerenciamento e bilhetagem do serviço.

7.6.3.4 Para fins de contabilização, cabe detalhar que:

- a) Entende-se por “página” 1 (uma) face de 1 (uma) folha, assim, “frente e verso” correspondem efetivamente a 2 (duas) páginas produzidas;
- b) A impressão de 1 (uma) página de tamanho A3 (420x297mm) será contabilizada como 2 (duas) páginas de tamanho A4;
- c) Impressões de múltiplas páginas de um documento em 1 (uma) folha (formato livreto ou miniaturas, por exemplo) também correspondem a 1 (uma) página impressa (e não à quantidade de páginas do documento);
- d) Impressões e cópias em formato “Ofício” (216x356 mm) ou “Carta” (216x279 mm) serão cobradas como páginas de tamanho A4 (210x297 mm), normalmente;
- e) A cópia será contabilizada da mesma forma que a impressão;
- f) Não será cobrado valor extra para o serviço de digitalização.

7.6.3.5 O cálculo do excedente de franquia será feito em apenas uma categoria de FRANQUIA das que foram estabelecidas para esta contratação, considerando-se o tipo de equipamento, cor da impressão (monocromática), quantidade de equipamento e consumo de páginas impressas:

7.6.3.6 O pagamento mensal corresponderá ao VALOR da FRANQUIA MENSAL. Se houver impressão de páginas além do quantitativo estabelecido para a franquia mensal, será pago adicionalmente o valor do EXCEDENTE gerado no respectivo mês, de acordo com previsto no item 1.4.4 do Manual de Boas Práticas de contratação de Outsourcing.

7.6.3.7 Os indicadores de impressão provenientes do sistema de gerenciamento e bilhetagem servirão de base para o cálculo do faturamento mensal. Eventuais pedidos de contabilização de indicadores de impressão, provenientes do próprio equipamento, poderão ser solicitados pelos fiscais do contrato para fins de auditoria;

7.6.3.8 Ao final de cada semestre do contrato será realizada uma análise do consumo de páginas impressas para fins de COMPENSAÇÃO SEMESTRAL, de acordo com o detalhado no item 7.6.4 Da Compensação Semestral;

7.6.3.9 Após as análises semestrais, se constatado que o volume realizado/produzido não esteja atingindo o volume da franquia estipulada para o semestre, a UFPB poderá reavaliar o dimensionamento do contrato, seja revisando a estimativa de páginas impressas, a quantidade de

impressoras ou sua melhor distribuição. E, se essa diferença for recorrente, a UFPB deverá aditivar o contrato a fim de consolidar esta mudança, observando os limites do art. 65 da Lei nº 8.666.

#### **7.6.4 Compensação Semestral**

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

a) Cenário 4: Caso haja produção de excedente em alguns ou todos os meses, o somatório de páginas produzidas (no tipo de equipamento) seja superior ao somatório da franquia e o Valor Excedente seja igual ao delta Excedente, então não haverá compensação, pois não há valor a ser reduzido ao final da compensação.

b) Cenário 5: Caso haja produção de excedente em alguns ou todos os meses, o somatório de páginas produzidas seja superior ao somatório da franquia e o Valor Excedente seja maior que o Valor delta Excedente, então ocorrerá a compensação no último mês do respectivo semestre, onde será descontado o somatório dos valores excedentes, através da fórmula:

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

7.6.4.2 O detalhamento do cálculo e a planilha para Compensação Semestral de franquia seguirão o modelo previsto no Anexo do Manual de Boas Práticas, Orientações e Vedações para Contratações de Serviços de Outsourcing de Impressão”, anexo à Portaria no 20/2016, DESIN/STI/MP, conforme Anexo V deste Termo de Referência;

#### **7.6.5 Emissão Nota Fiscal**

7.6.5.1 O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura;

7.6.5.2 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;

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

7.6.5.4 O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

a) o prazo de validade;

b) a data da emissão;

c) os dados do contrato e do órgão contratante;

d) o período de prestação dos serviços;

e) o valor a pagar; e

f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.6.5.5 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.

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

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

7.6.5.7 Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

7.6.5.8 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;

7.6.5.9 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;

7.6.5.10 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;

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

7.6.5.12 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;

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

7.6.5.14 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.

7.6.5.15 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela

Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

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

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

$I = (TX)$

$I = (6 / 100) / 365$

$I = 0,00016438$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

## **8 – ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO**

8.1 Em obediência ao Inciso I do art. 5º da Instrução Normativa nº 73/2020, a pesquisa de preços foi realizada no Pannel de Preços, disponível no endereço eletrônico [gov.br/paineldepresos](http://gov.br/paineldepresos).

8.2 A presente contratação tem preço anual estimado de R\$ 190.772,16 (Cento e noventa mil, setecentos e setenta e dois reais e dezesseis centavos).

8.3. Cabe ressaltar que os valores correspondentes aos excedentes somente serão pagos nos casos em que as impressões superem o quantitativo definido para a franquia. São, portanto, valores estimativos sem garantia de pagamento durante o contrato, uma vez que podem ser compensadas semestralmente, conforme Anexo V - Modelo de compensação de Franquia.

## **9 – ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO**

9.1 Em se tratando de Sistema de Registro de Preços, a fonte de recursos será informada no momento da contratação.

## **10 – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

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

10.2 A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada da realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração.

## **11 – DO REAJUSTE DE PREÇOS**

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

11.2 Dentro do prazo de vigência do contrato, os preços sofrerão reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI (IPEA) ou outro índice oficial que vier a substituí-lo exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

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

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

11.6 O reajuste será realizado por apostilamento.

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

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

12.1.1 Regime: considerando que os equipamentos serão fornecidos de forma única, por preço certo, atendido aos níveis de serviço, o regime de execução se dará por empreitada por preço global.

12.1.2 Modalidade: considerando que as soluções a serem adquiridas encontram-se facilmente no mercado, ou seja, possuem especificações usuais, podendo definir seus padrões de desempenho, características e qualidades de forma objetiva, garantindo assim competitividade para sua prestação, seu objeto é, portanto, considerado bem comum, nos termos do parágrafo único, do artigo 1º, da Lei nº 10.520/2002, o que justifica a realização da modalidade Pregão, em obediência ao art. 25 da IN SGD/ME nº 1/2019. E, em atendimento ao § 1º do art. 1º do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, será realizado o pregão em sua forma eletrônica.

12.1.3 Tipo de licitação: para julgamento e classificação das propostas, será adotado o critério de menor preço, em conformidade com o Inciso X do art. 4º da Lei nº 10.520/2002. As propostas das licitantes devem trazer as marcas e modelos dos equipamentos ofertados com os respectivos acessórios (quando houver), incluindo ainda o detalhamento dos custos unitários para a prestação dos serviços.

12.1.4 O certame licitatório será para SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, do tipo “MENOR PREÇO”, sob a forma de adjudicação “POR GRUPO ÚNICO”, considerando enquadrar-se nas hipóteses dos incisos I, II e IV do art. 3º do Decreto 7.892/2013.

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

12.2.1 Em se tratando de serviços de informática, obedecendo ao disposto no art. 5º do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, será assegurada preferência na contratação, nos termos do disposto no art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991, para fornecedores de bens e serviços, observada a seguinte ordem:

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

II - bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e

III - bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal.

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

12.2.2 Ainda quanto ao direito de preferência das microempresas e empresas de pequeno porte, serão observadas as seguintes disposições da Lei Complementar nº 123, de 2006:

Art. 44. Nas licitações será assegurada, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte.

§ 1º Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 10% (dez por cento) superiores à proposta mais bem classificada.

§ 2º Na modalidade de pregão, o intervalo percentual estabelecido no § 1º deste artigo será de até 5% (cinco por cento) superior ao melhor preço.

Art. 45. Para efeito do disposto no art. 44 desta Lei Complementar, ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:

I - a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado;

II - não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma do inciso I do caput deste artigo, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese dos §§ 1º e 2º do art. 44 desta Lei Complementar, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

III - no caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos §§ 1º e 2º do art. 44 desta Lei Complementar, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

§ 1º Na hipótese da não-contratação nos termos previstos no caput deste artigo, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

§ 2º O disposto neste artigo somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.

§ 3º No caso de pregão, a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada será convocada para apresentar nova proposta no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão.

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

12.3.1 A comprovação de capacidade técnica ocorrerá mediante apresentação de um ou mais ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA que comprove(m) sua aptidão para prover serviço de igual natureza ou compatível ao objeto especificado neste Termo de Referência, incluindo aplicação de solução de gerenciamento, monitoramento e bilhetagem e prestação de suporte técnico on site baseado em atendimento a níveis de serviços por período, de páginas impressas, independente do

modelo, em um período superior a um ano de prestação do serviço.

12.3.2 Considerando as características logísticas e operacionais da solução, bem como o volume e a criticidade dos serviços a serem prestados, o LICITANTE deve atentar-se ao seguinte:

I - Será aceito o somatório de atestados para comprovar a capacidade técnica e operacional, desde que reste demonstrada a execução concomitante dos serviços atestados;

II - Não serão aceitos atestados de venda de equipamentos de impressão, já que o serviço pretendido tem caráter muito mais complexo e não tem relação com uma simples venda e entrega de equipamentos;

III - Será verificado nos atestados não apenas a mera prestação de serviço de impressão, mas também considerado o fornecimento de uma solução de gerenciamento e bilhetagem.

12.3.3 A critério da CONTRATANTE, nas situações em que julgar necessário, poderão ser realizadas inspeções e diligências com a finalidade de apoiar/comprovar as informações contidas em ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA entregues pelos LICITANTES – nos termos do §3º do art. 43 da Lei nº 8.666/1993. Assim como poderão ser solicitadas cópias de documentos complementares como contratos, notas fiscais e notas de empenho.

12.3.4 A recusa do emitente do ATESTADO em prestar esclarecimentos e/ou fornecer documentos comprobatórios, ou sofrer diligências, ou a constatada inexatidão das informações atestadas, irá desconstituir o documento – o que poderá, inclusive, configurar prática criminosa – ensejando comunicação ao Ministério Público Federal e abertura de Processo Administrativo Disciplinar, conforme o caso, para fins de apuração de responsabilidades.

12.3.5 No caso de atestados emitidos por empresas privadas, não serão válidos aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. São consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial as empresas controladas ou controladoras da LICITANTE proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócia ou possua vínculo com a empresa emitente ou empresa LICITANTE.

12.3.6 Ainda, com respeito aos ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA:

- a) Devem estar relacionados ao objeto da licitação;
- b) Sejam pertinentes e compatíveis às características, quantidades e prazos exigidos na licitação;
- c) Poderão ser fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, com correta identificação do emissor;
- d) Devem ser emitidos sem rasuras, acréscimos ou entrelinhas;
- e) Devem estar assinados por quem tenha competência para expedi-los, tais como representantes legais do órgão/empresa, diretores, gerentes e representantes formais das áreas técnica ou demandante (sem se limitar a esses);
- f) Devem conter identificação clara e suficiente do Atestante;
- g) Devem apresentar redação clara, sucinta e objetiva que demonstre de forma inequívoca o atendimento ao objeto da requisição.

12.3.7 Ressalta-se que as exigências de comprovação de capacidade técnica atendem ao previsto no Inciso XXI do artigo 37 da Constituição Federal, ao artigo 30 da Lei Federal nº 8.666/1993 e à Súmula TCU nº 263 – dentre outros dispositivos legais. Constando de forma expressa e publicamente consignadas as razões que fundamentam tais exigências.

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

13.1 A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pelo **DOCUMENTO N° 1/2022 - PRA-ASSECOL**, de 26 de setembro de 2022.

13.2 Conforme o §6° do art. 12 da IN SGD/ME n° 1, de 2019, o Termo de Referência ou Projeto Básico será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC, e aprovado pela autoridade competente.

<hr/> <b>Integrante Requisitante</b> < Gírlan S. de Oliveira Silva > < Economista > < 1775505 > (assinado digitalmente)	<hr/> <b>Integrante Técnico</b> < Petrônio de Oliveira Padilha Filho > < Técnico de Tecnologia da Informação > < 1374129 > (assinado digitalmente) <hr/> <b>Integrante Técnico</b> < Matosalém Soares de Albuquerque > < Assistente de Tecnologia da Informação > < 335331 > (assinado digitalmente)	<hr/> <b>Integrante Administrativo</b> < Felipe Ramos Feitoza > < Administrador > < 1959522 > (assinado digitalmente)
---	---	---

<b>Autoridade Máxima da Área de TIC</b>
<hr/> Camila Mara Vital Barros Superintendente 1652514 (assinado digitalmente)

João Pessoa, 29 de maio de 2023

Aprovo,

<b>Autoridade Competente</b>
<hr/> Cássio da Nóbrega Besarria Pró-Reitor de Administração (assinado digitalmente)