



TERMO DE REFERÊNCIA



1. DO OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de outsourcing de impressão, com fornecimento de equipamentos, suprimentos, manutenção e mão de obra para o prédio Sede do TJPA, Fórum Cível, Fórum Criminal e seus anexos adjacentes.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO

2.1. Da motivação

O Tribunal de Justiça do Estado do Pará – TJPA necessita de uma moderna infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para dar suporte à crescente informatização de seus processos de trabalho.

Um dos pontos centrais nessa modernização é a melhoria da gestão do serviço de impressão do Tribunal. A gestão desse serviço consiste desde a aquisição de um bom equipamento, compra de insumos, estratégia de alocação (inclusão/substituição), rotina de substituição dos insumos adequados aos equipamentos (papel, toners e fusor solicitados diretamente ao almoxarifado), controle por meio de software de bilhetagem e relatórios de consumos (não implementado no TJ), manutenção dos equipamentos no laboratório de informática (contrato de manutenção), controle de reservas até o descarte do equipamento motivado pela obsolescência ou custo de manutenção não vantajoso.

Com efeito, sob a modalidade atual, existem no mínimo, três contratos que podem ser impactados com as melhorias trazidas com o novo modelo, a saber: aquisições (ARPs e contratações); logística (Correios/Transportadora); suporte (Contrato de suporte técnico).

A contratação de uma empresa especializada em outsourcing de impressão contribui sobremaneira na melhoria dos processos, e na redução global de custos dentro de uma Organização.

A implementação do modelo Outsourcing de Impressão proporciona também a redução da dificuldade de gerenciamento de problemas e de assistência técnica em equipamentos de impressão, combinada com a simplificação na complexa logística de compras governamentais e controle na distribuição de suprimentos para equipamentos de impressão, economizando assim tempo e custos no atendimento das demandas do Tribunal de Justiça do Pará.

Vale lembrar que a implementação deste serviço possibilita alto grau de escalabilidade, rastreabilidade de utilização com o controle da bilhetagem através de software específico por



centros de custos.

Dessa forma, tem-se uma gestão centralizada do serviço de impressão que, em consequência, possibilita a obtenção de qualidade, desempenho, disponibilidade, utilização de recursos de forma mais ágil e eficiente, além de melhorar o gerenciamento de equipamentos, suprimentos, impressão.

Assim, objetivando o cumprimento do planejamento anual desta Secretaria para expansão e renovação contínua do parque de equipamentos de informática, necessitamos adquirir solução de serviços de outsourcing de impressão para atendimento das necessidades do TJPA.

2.2. Dos objetivos a serem alcançados por meio da contratação

Conforme o exposto no subitem 1.7, c, do documento Estudos Preliminares, a presente contratação tem por objetivo, entre outros, a inserção de equipamentos corretos, atualizados e melhoramento do gerenciamento de impressões visando a redução de gastos excessivos dos serviços de impressão no ambiente de trabalho além de manter atualizada a moderna infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do TJPA com o objetivo de dar um melhor suporte à crescente informatização das atividades jurisdicionais, além da substituição dos equipamentos que estão obsoletos ou já se encontram danificados.

2.3. Dos benefícios diretos e indiretos resultantes da contratação

Conforme o exposto no subitem 1.7.d, do documento Estudos Preliminares, a presente contratação tem como benefícios os apontados a seguir:

- 2.3.1. Em termos de economicidade, sob aspecto financeiro, com o Outsourcing de Impressão a redução de despesas é proeminente. Tal redução decorre da diminuição dos gastos com impressão e cópias, eliminação do estoque e logística dos insumos consumíveis, incluindo papel reprográfico, além da atualização tecnológica sem necessidade de investimento por parte do órgão contratante do TJPA.
- 2.3.2. No tocante aos aspectos operacionais e tecnológicos, o gerenciamento dos equipamentos em rede é realizado através do sistema de Outsourcing de Impressão (OI).
- 2.3.3. Do ponto de vista da gestão administrativa o Outsourcing de Impressão proporcionamuita escalabilidade, rastreabilidade de utilização com a bilhetagem por centro de custos. Dessa forma, tem-se uma gestão centralizada do serviço de



impressão que,

em consequência, possibilita a obtenção de indicadores de qualidade, desempenho, disponibilidade, utilização de recursos de forma mais ágil e eficiente.

- 2.3.4. Proporciona, também, um melhor gerenciamento de equipamentos, suprimentos, impressão e a redução de custos.
- 2.3.5. Permite a eliminação da necessidade de uma infraestrutura de logística para atendimento de solicitações e distribuição de insumos e consumíveis.
- 2.3.6. Oportuniza a eliminação de investimentos iniciais decorrentes da aquisição de equipamentos.
- 2.3.7. O alto grau de escalabilidade proporciona a redução de custos com os insumos e materiais consumíveis, incluindo papel reprográfico, visto que estes são fornecidos com menores preços, em razão de serem adquiridos em larga escala pelo prestador do serviço.
- 2.3.8. Eliminação da necessidade do órgão de realizar a contratação específica de serviços de manutenção e assistência técnica de equipamentos, uma vez que tal encargo será de responsabilidade do prestador do serviço de Outsourcing de Impressão.
- 2.3.9. Permite a melhoria no quesito Sustentabilidade e Política ambiental com a logística reversa dos cartuchos vazios dos suprimentos (toner, cilindro, kit de manutenção, fusores) e peças usadas/defeituosas.

2.4. Do alinhamento entre a demanda e os instrumentos de planejamento do TJPA

Conforme o exposto no subitem 1.7, do documento Estudos Preliminares, esta solução está devidamente alinhada com o Planejamento Estratégico do Tribunal de Justiça do Estado do Pará (PEI) e o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETIC), convergindo nas etapas 12.1.7 e 7.3.3 do Plano de Gestão 2021-2026 – PROCESSOS INTERNOS – MACRO DESAFIO: APERFEIÇOAMENTO DA GESTÃO ADMINISTRATIVA E DA GOVERNANÇA JUDICIÁRIA – Ação: Aperfeiçoamento da infraestrutura do Poder Judiciário.

2.5. Da referência aos Estudos Preliminares

O documento Estudos Preliminares gerado serviu como embasamento para este Termo de Referência que regerá este processo de contratação.

O processo administrativo que contém o artefato gerado é o PA-PRO-2021/02106.



2.6. Da relação entre a demanda prevista e a quantidade de bens e/ou serviços a serem contratados

Conforme o exposto no subitem 1.7.e, do documento Estudos Preliminares, entende-se que as demandas previstas e projetadas pela Secretaria de Informática do TJPA, para serem atendidas pela solução a ser implantada, decorrente de eventual contratação, serão atendidas em sua plenitude, respeitando-se os devidos pressupostos de previsibilidade em projetos de TI.

A seguir, o quadro contendo as demandas previstas e as quantidades dos equipamentos referentes a serem contratadas:

Tipo	Descrição	Demanda Prevista	Quantidade a ser contratada
01	Impressora Multifuncional Monocromática A4 – 45 ppm com franquia normal de 1.500 páginas/mês e franquia excedente de 500 páginas	155	155
02	Impressora Monocromática A4 – 45 ppm com franquia normal de 1.500 páginas/mês e franquia excedente de 500 páginas	185	185
03	Impressora Multifuncional Colorida A3 – 20 ppm com franquia normal de 750 páginas/mês e franquia excedente de 250 páginas	10	10

2.7. Da análise de mercado de TIC

Conforme o exposto nos subitens 1.3, alíneas “b” e “c”, do documento Estudos Preliminares, o mercado oferece grande diversidade de fornecedores que atendem à esta demanda.

A seguir, relacionamos algumas soluções recentemente contratadas por órgãos públicos, disponíveis atualmente no mercado nacional que atendem com alguma similaridade aos requisitos definidos para este processo de contratação:

Lote	Item	Descrição		Valor por Equipamento com franquia normal - Anual (A)	Valor Franquia excedente - Anual (B)	Valor Total Anual (A+B)	Valor Total 36 meses
------	------	-----------	--	---	--------------------------------------	-------------------------	----------------------



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE INFORMÁTICA

Lote 01	1	Impressora Multifuncional	Preço médio unitário	R\$ 4.888,28	R\$ 1.130,13	R\$ 6.018,41	R\$ 18.055,22
		Monocromática	Quantidade total	155	155	155	155
		A4 com franquia normal de 1.500 páginas/mês e franquia excedente de 500 páginas	Preço máximo total aceito do item	R\$ 757.683,40	R\$ 175.169,63	R\$ 932.853,03	R\$ 2.798.559,10
	2	Impressora Monocromática	Preço médio unitário	R\$ 3.267,80	R\$ 762,00	R\$ 4.029,80	R\$ 12.089,39
		A4 com franquia normal de 1.500 páginas/mês e franquia excedente de 500 páginas	Quantidade total	185	185	185	185
			Preço máximo total aceito do item	R\$ 604.543,00	R\$ 140.969,38	R\$ 745.512,38	R\$ 2.236.537,15
	3	Impressora Multifuncional Colorida A3 com franquia normal de 750 páginas/mês e franquia excedente de 250 páginas	Preço médio unitário	R\$ 12.324,00	R\$ 2.385,90	R\$ 14.709,90	R\$ 44.129,71
			Quantidade total	10	10	10	10
			Preço máximo total aceito do item	R\$ 123.240,00	R\$ 23.859,03	R\$ 147.099,03	R\$ 441.297,10
	Preço máximo total aceito do Lote			R\$ 1.485.466,40	R\$ 339.998,05	R\$ 1.825.464,45	R\$ 5.476.393,35

2.8. Da natureza do objeto

Trata-se de um serviço continuado, que expressa a operação/locação de equipamentos de propriedade da contratada, com características comuns e usuais, cujos padrões de desempenho e qualidade são amplamente encontrados no mercado de TIC e de acordo com as especificações contidas neste Termo de Referência, o que inclui os serviços de logística, suporte, operação e manutenção.

2.8.1. Local de instalação dos equipamentos – Área de abrangência (ÁREA1)

Local	Endereço	Município
Prédio Sede do TJPA e seus anexos adjacentes	Avenida Almirante Barroso, 3089 Bairro Souza – Belém CEP: 66613-710	Belém
Prédio do Fórum Cível e seus anexos adjacentes	Praça Felipe Patroni Bairro Cidade Velha – Belém CEP: 66015-260	Belém



Prédio do Fórum Criminal e seus anexos adjacentes	Rua Dona Tomázia Perdigão, 260 Bairro Cidade Velha, Belém CEP: 66020-280	Belém
---	--	-------

2.9. Do parcelamento do objeto

Na presente contratação optou-se por lote único. Com isso, prestadoras de serviço de determinado seguimento poderão apresentar preços mais vantajosos para o TJPA, pois conseguirão se ater somente com o que costumam trabalhar normalmente e que já possuem preços mais competitivos junto aos seus fornecedores. Da mesma forma, a possibilidade do licitante apresentar seus serviços com produtos do mesmo fabricante serão maiores, facilitando o serviço de manutenção, o nível de padronização e a garantia.

2.10. Da seleção do fornecedor

2.10.1. Da forma e do critério de seleção

Caberá à Administração Pública pactuar acordo com a empresa que apresentar o **menor preço para o lote único**, desde que todas as exigências constantes deste Termo de Referência sejam atendidas.

2.10.2. Da modalidade e do tipo de licitação

A contratação pretendida deverá ser realizada por intermédio de Pregão na forma eletrônica.

2.10.3. Dos critérios técnicos de habilitação obrigatórios

2.10.3.1. Para fins de habilitação técnica, a licitante deverá apresentar comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, por meio da apresentação de 01 (um) ou mais atestados, fornecidos por pessoa jurídica, de direito público ou privado, de que já prestou ou presta satisfatoriamente serviços compatíveis com o objeto deste certame.

2.10.3.2. O atestado deverá ser datado e assinado e deverá conter informações que permitam a identificação correta do contratante e do prestador do serviço, tais como:

- Nome, CNPJ e endereço do emitente do atestado;
- Nome, CNPJ e endereço da empresa que prestou o serviço ao emitente;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE INFORMÁTICA

- Identificação do signatário (nome, cargo ou função que exerce junto à emitente);
- Descrição do tipo de serviço prestado.

2.10.3.3. Entende-se por atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação a prestação de serviços de locação de equipamentos e/ou outsourcing de impressão, com a utilização de pelo menos 30% do número total de equipamentos descritos no item 2.6, incluindo multifuncional, impressora laser e/ou led, monocromática e policromática, utilizando recursos de impressão, cópia, digitalização, com o uso de bilhetagem, além do gerenciamento centralizado de todo os equipamentos da solução, utilizando software de gestão da impressão;

2.10.3.4. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante;

2.10.3.5. A ausência de apresentação de atestado claro, legível e idôneo, conforme solicitado, tendo em vista as características do objeto, é motivo de inabilitação.

2.10.3.6. A licitante deverá apresentar junto com os documentos de habilitação, declaração subscrita por representante legal da licitante, elaboradas em papel timbrado, atestando sob as penas da lei (inclusive respondendo civil e criminalmente) que:

a) realizará a logística reversa dos suprimentos de informática a serem fornecidos, bem como encaminhar o material descartado de acordo com as práticas e políticas de sustentabilidade ambiental previstas em Lei, sem qualquer ônus para o TJPA (todo o custo referente à realização da logística reversa está computado no valor ofertado e não serão aceitos pedidos de realinhamento de preços fundados neste custo);

b) apresentará, sempre que solicitado pelo TJPA, os documentos comprobatórios dos procedimentos de destinação ambientalmente adequada dos resíduos dos suprimentos coletados, demonstrando que os



mesmos foram encaminhados a locais devidamente licenciados pelo órgão ambiental competente, nos termos da legislação vigente.

2.10.4. PROVA DE CONCEITO (AVALIAÇÃO E TESTE DA SOLUÇÃO DE IMPRESSÃO):

2.10.4.1. Encerrada a sessão de disputa e definida a licitante de menor preço, o Pregoeiro suspenderá a sessão para fins de avaliação e testes que visam verificar, em ambiente de laboratório, se a solução apresentada pela licitante classificada em primeiro lugar neste certame está em conformidade com a especificação técnica mínima exigida no Termo de Referência, bem como avaliar o desempenho requerido para atender a execução do processo, onde a equipe técnica da licitante detentora do menor lance deverá montar um laboratório para testes no ambiente do Tribunal de Justiça do Estado do Pará em até 10 (dez) dias úteis contados da ciência da sua classificação, com no mínimo:

- 01 (um) equipamento do tipo 1;
- 01 (um) equipamento do tipo 2; e
- 01 (um) equipamento do tipo 3;
- Todos os equipamentos deverão estar condizentes com as especificações técnicas contidas no item 4.1 (Especificações dos Equipamentos), podendo serem novos ou usados.

2.10.4.2. A contratante validará:

- a) Quantos itens técnicos forem necessários referente as especificações técnicas dos equipamentos que constam na proposta da licitante;
- b) O funcionamento do software de gestão e controle conforme especificações contidas em todo o item 4.4 no equipamento do Tipo 1;

2.10.4.3. A CONTRATANTE fornecerá um servidor virtual com 50 GB de HD, 2 CORE de CPU e 8 GB de memória e sistema Operacional Windows 2012 ou superior, incluindo um usuário e senha com permissões de administradores local e configurações de rede específica para a instalação dos componentes necessários para a realização da Prova de Conceito, definidas pela Equipe de Técnica da CONTRATANTE.

2.10.4.4. Após o decurso do prazo e instalação do ambiente para o teste, será agendado para o primeiro dia útil seguinte, às 9:00h, a avaliação e os testes com a presença da equipe técnica da CONTRATANTE, que terá duração de até 02 (dois) dias



úteis;

2.10.4.5. A licitante deverá informar o nome do software que está sendo utilizado para demonstrar cada requisito funcional, bem como deverá comprovar que o software utilizado faz parte do escopo ofertado na sua proposta técnica;

2.10.4.6. O prazo para apresentação do laudo conclusivo realizado pela equipe técnica da CONTRATANTE será de 02 (dois) dias corridos, a contar da data da realização da prova de conceito;

2.10.4.7. O acompanhamento do procedimento pelos demais licitantes ou interessados é permitido e está condicionado aos seguintes passos:

- O interessado deverá pedir registro prévio junto à CONTRATANTE, por e-mail (secretaria.informatica@tjpa.jus.br) intitulado "Prova de Conceito - PE Nº ___/___OUTSOURCING"
- O pedido deve ser formulado com antecedência de até 1 (um) dia útil da data da Prova de Conceito;
- O acompanhamento será na condição de ouvinte, ou seja, não será permitida manifestação oral ou qualquer tipo de interferência nos testes;
- A participação está limitada a 1 (um) representante por licitante ou interessado.

2.10.4.8. Será desclassificada a proposta da licitante que não realizar os testes no prazo concedido;

2.10.4.9. Os requisitos para análise técnica da Prova de Conceito se encontram no Anexo 1.1;

2.10.4.10. O licitante que deixar de atender a qualquer um dos itens ou requisitos do Anexo 1.1 ou, ainda, o fizer de forma parcial ou incorreta, terá sua proposta recusada;

2.10.4.11. A licitante que for reprovada na prova de conceito não terá direito a qualquer tipo de indenização;

2.10.4.12. Caso a proposta da licitante seja reprovada na prova de conceito, a licitante com a segunda melhor oferta será convocada e assim, sucessivamente, até que se identifique a proposta que atenda por completo à Prova de Conceito.

2.11. Do impacto ambiental

2.11.1. A CONTRATADA ficará responsável pelo devido recolhimento dos consumíveis utilizados, bem como dos resíduos dos processos de



manutenção e limpeza dos equipamentos, que deverão ser tratados de forma ambientalmente adequada, respeitada a legislação ambiental, em conformidade com a legislação Lei nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos) e os preceitos de preservação ambiental.

- 2.11.2. Comprovar, quando solicitada pela CONTRATANTE, que o descarte dos materiais poluidores está sendo feito de maneira ambientalmente correta;
- 2.11.3. A atividade de logística reversa do toner deverá ser de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ela obedecer a todas as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive de restos de toner, cartuchos e embalagens dos produtos utilizados.
- 2.11.4. Todas as impressoras e multifuncionais fornecidos deverão estar em conformidade com o padrão internacional de consumo eficiente de energia ENERGY STAR. São certificados com o selo de eficiência energética os equipamentos que usam entre 20% e 30% menos que os estabelecidos por normas federais.
- 2.11.5. A CONTRATADA deverá apresentar documentação que comprove o programa de destinação ambiental correta, a ser dada, a todos os recipientes e resíduos dos suprimentos, em conformidade com a legislação e os preceitos de preservação ambiental;
- 2.11.6. **Dos equipamentos de Impressão**
 - 2.11.6.1. Serão constituídos, no todo ou em parte, por material reciclado, atóxico, biodegradável, conforme ABNT NBR – 15448-1 e 15448-2;
 - 2.11.6.2. Possuir Certificação Energy Star ou similar nacional;
 - 2.11.6.3. Possuir comprovação de que os equipamentos estão de acordo com os requisitos ambientais para a obtenção de certificação do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – INMETRO como produtos sustentáveis ou de menor impacto ambiental em relação aos seus similares.
- 2.11.7. **Dos suprimentos e componentes**
 - 2.11.7.1. A CONTRATADA se responsabilizará por obedecer às normas vigentes relacionadas à destinação final, ecologicamente correta (logística reversa), dos consumíveis de impressão (cartuchos, toners, cilindros, fusores, kits de manutenção das impressoras, embalagens dos produtos utilizados etc.), dentre as quais destacam-se o Decreto nº 7.404, de 23 de dezembro de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE INFORMÁTICA
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.

2.12. Da conformidade técnica e legal

2.12.1. O objeto da contratação deve estar em conformidade com o documento de Boas Práticas, orientações e vedações para contratação de serviços de outsourcing de impressão vinculado à Portaria MP/STI 20/2016 (disponível no endereço eletrônico: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/BoasPraticasorientacoesevedacoesparacontratacaoDeServicosdeOutsourcingdelmpressaorev.1a.pdf>), o qual tem em força normativa legal, para este tipo de contratação.

Ademais, o item 1.8 do Acórdão nº 94/2018-TCU - Plenário, orienta que quando da realização de processo que vise a contratação de Outsourcing de impressão, a referida Portaria deva ser observada. INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, DE 4 DE ABRIL DE 2019, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal em http://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/70267659/do1-2019-04-05-instrucao-normativa-n-1-de-4-de-abril-de-2019-70267535.

2.13. Das obrigações

2.13.1. Das obrigações do CONTRATANTE

- 2.13.1.1. Proporcionar todas as facilidades, para que o fornecedor possa cumprir suas obrigações, dentro das condições estabelecidas no Edital;
- 2.13.1.2. Rejeitar os serviços cujas especificações não atendam, em quaisquer dos itens, aos requisitos mínimos constantes do Termo de Referência;
- 2.13.1.3. Efetuar o pagamento da Nota Fiscal/Fatura(s) da CONTRATADA, após o recebimento em definitivo dos produtos;
- 2.13.1.4. Designar comissão ou servidor para proceder à avaliação de cada um dos itens que compõem o objeto deste termo, a serem recebidos;
- 2.13.1.5. Notificar a empresa, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constantes de cada um dos itens que compõem o objeto deste termo, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;
- 2.13.1.6. Assegurar aos técnicos da CONTRATADA o acesso para instalação, e



reparos e/ou substituições durante a garantia, respeitadas as normas de segurança interna da CONTRATANTE;

- 2.13.1.7. Prestar todas as informações e/ou esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da CONTRATANTE.
- 2.13.1.8. A CONTRATANTE será responsável pela infraestrutura necessária para instalação e funcionamento dos equipamentos, como local físico, tomadas elétricas com aterramento, pontos lógicos de acesso à rede;
- 2.13.1.9. A CONTRATANTE deverá permitir livre acesso dos funcionários da CONTRATADA aos locais de execução dos serviços;
- 2.13.1.10. Caberá ainda à CONTRATANTE fiscalizar de acordo com sua conveniência, e no seu exclusivo interesse, o exato cumprimento das cláusulas e condições estabelecidas no Contrato.
- 2.13.1.11. A CONTRATANTE deverá permitir acesso dos empregados da CONTRATADA aos locais de execução dos serviços devidamente identificados por meio de crachás ou uniforme, visando cumprir as normas de segurança das unidades.
- 2.13.1.12. A CONTRATANTE deverá disponibilizar ferramenta informatizada de registro e acompanhamento dos chamados técnicos para gestão e monitoramento dos mesmos;

2.13.2. Das obrigações da CONTRATADA

- 2.13.2.1. Proceder a instalação e desinstalação de Impressoras e/ou Multifuncionais nos locais indicados no quadro do item 2.8.1 - Caso seja mudado o local de instalação, a CONTRATANTE notificará a CONTRATADA através de e-mail, para que a mesma deva realizar o remanejamento/transporte por sua conta e em até 5 (cinco) dias úteis.
- 2.13.2.2. Garantir que durante a execução dos serviços os ambientes sejam mantidos em perfeitas condições de higiene e segurança.
- 2.13.2.3. Após a conclusão do atendimento de um chamado técnico, deverá ser efetuada limpeza geral no ambiente e gabinete do equipamento eventualmente afetado pela atuação do técnico da empresa CONTRATADA;
- 2.13.2.4. Responsabilizar-se integralmente pelos recursos técnicos e humanos, primando pela qualidade, eficiência, disponibilidade e produtividade, visando a execução dos trabalhos durante toda a vigência do contrato, dentro dos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE INFORMÁTICA

- prazos e condições estipulados, sob pena de ser considerado infração passível de aplicação de penalidades previstas contratualmente, caso os prazos e condições não sejam cumpridas.
- 2.13.2.5. Proceder a identificação física dos equipamentos a serem disponibilizados com o objetivo de diferencia-los dos demais já instalados no TJPA.
 - 2.13.2.6. Instruir técnicos, servidores e terceirizados do CONTRATANTE no que concerne a troca de consumíveis e a operação dos equipamentos sem qualquer ônus adicional.
 - 2.13.2.7. Substituir os equipamentos por outros de características iguais ou superiores durante o prazo previsto no Acordo de Nível de Serviço - ANS a fim de evitar a interrupção dos serviços.
 - 2.13.2.8. Manter a qualidade na impressão e o pleno funcionamento dos equipamentos.
 - 2.13.2.9. Verificar a tensão (110V-220V) do local de instalação dos equipamentos no momento do recebimento da solicitação de instalação.
 - 2.13.2.10. Arcar com todas as despesas decorrentes de transporte, alimentação, assistência médica, e de pronto socorro aos seus empregados.
 - 2.13.2.11. Promover, por sua conta e risco o transporte de seus empregados, equipamentos, insumos e utensílios necessários à execução dos serviços objetos do contrato, até às instalações da CONTRATANTE.
 - 2.13.2.12. Respeitar e fazer com que seus empregados as normas de segurança do trabalho, disciplinas e demais regulamentos do Poder Judiciário do Pará, bem como atentar para as regras de cortesia no local onde serão executados os serviços objeto do contrato.
 - 2.13.2.13. Facilitar por todos os meios a seu alcance a ampla ação fiscalizadora dos prepostos designados pela CONTRATANTE, atendendo prontamente as observações e exigências que lhe forem dirigidas.
 - 2.13.2.14. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos.
 - 2.13.2.15. Pagar os salários e encargos sociais devidos pela sua condição de única empregadora do pessoal designado para a execução dos serviços contratados, incluindo indenizações decorrentes de acidentes de trabalho, demissões, vale transporte, entre outros, obrigando-se ainda ao fiel



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE INFORMÁTICA

cumprimento das legislações trabalhistas e previdenciárias, sendo-lhes defeso invocar a existência deste contrato para eximir-se destas obrigações ou transferi-las para a CONTRATANTE.

- 2.13.2.16. Responder perante a CONTRATANTE, pela conduta de seus empregados designados para a execução dos serviços objeto deste contrato, nos aspectos de segurança, disciplinas e demais regulamentos vigentes na CONTRATANTE, bem como atentar para as regras de cortesia no local onde serão executados os serviços.
- 2.13.2.17. Responder por quaisquer prejuízos que seus profissionais causarem ao patrimônio da CONTRATANTE ou de terceiros durante a prestação dos serviços, procedendo imediatamente aos reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente.
- 2.13.2.18. Manter seus profissionais adequadamente trajados para o ambiente de trabalho na CONTRATANTE com trajes em bom estado de conservação e portando crachá de identificação da prestadora de serviço arcando inclusive com o ônus de sua confecção.
- 2.13.2.19. Participar de reunião de alinhamento a ser realizada em data e horário definidos pela CONTRATANTE.
- 2.13.2.20. Designar e apresentar preposto do contrato no ato da reunião de alinhamento.
- 2.13.2.21. Arcar com as despesas relativas à troca e destinação final de tonner, revelador, cilindro, papel e demais suprimentos necessários ao fiel cumprimento do objeto deste contrato.
- 2.13.2.22. Responsabilizar-se pela destinação ambientalmente correta de todos os recipientes dos suprimentos, peças e materiais utilizados nos equipamentos, obedecendo a legislação e orientações relativas ao cumprimento com o meio ambiente, nos termos da Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei 12.305/2010).
- 2.13.2.23. Obedecer à legislação e orientações relativas ao compromisso com o meio ambiente sustentável.
- 2.13.2.24. Aceitar os acréscimos e supressões do valor inicialmente estimado para prestação dos serviços, em até 25% (vinte e cinco por cento), nos termos do § 1º do art. 65 da Lei Federal n.º 8.666/93.
- 2.13.2.25. Deverá fornecer equipamentos, conforme especificação técnica deste termo e de última geração, novos e sem uso, devidamente instalados, sendo que as



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE INFORMÁTICA

- impressoras de cada item e seus módulos opcionais devem ser do mesmo fabricante, visando a padronização do hardware. O item III é permitido a utilização de outro fabricante;
- 2.13.2.26. Deverá ser fornecido *toner* e cartuchos (originais) e *kits* de manutenção das impressoras;
- 2.13.2.27. Deverá ser fornecido papel A3 e A4 na quantidade da volumetria mensal de impressão/cópias dos equipamentos.
- 2.13.2.28. A CONTRATADA deverá manter 40% da quantidade de papel consumida mensalmente para fornecimento em caráter extraordinário quando solicitado pelo CONTRATANTE;
- 2.13.2.29. Deverá ser fornecido suporte técnico, quando solicitado pelo CONTRATANTE;
- 2.13.2.30. Deverá ser fornecido assistência técnica *on-site*;
- 2.13.2.31. Deverá ser fornecido *software* para gerenciamento e monitoramento *online* do ambiente, *toner*, cilindro, papel A4, necessidade de troca de *kits* de manutenção, contabilização das impressões de cada equipamento e definição de quotas por usuário que utilizam o serviço de impressão;
- 2.13.2.32. Deverão ser fornecidos relatórios *online* com periodicidade semanal e mensal com a contabilização do volume das impressões por unidade da CONTRATANTE, centro de custo e usuário;
- 2.13.2.33. Deverão ser fornecidos relatórios *online* com periodicidade semanal e mensal sobre o consumo de insumos por equipamento (*toner*, cartuchos, e *kits* de manutenção);
- 2.13.2.34. Treinamento mínimo para 03 (três) funcionários da CONTRATANTE no *software* de contabilização de recursos das impressoras, sem ônus, a ser fornecido pela CONTRATADA. Esses funcionários serão responsáveis pelo monitoramento, gestão e aprovação dos relatórios de bilhetagem a serem gerados pela respectiva ferramenta;
- 2.13.2.35. Disponibilizar **pelo menos 01 (um) técnico residente em cada local** definido no quadro do item 2.8.1, no horário compreendido entre 8h às 20h de segunda-feira à sexta-feira, aos sábados de 8h às 14h e aos domingos e feriados de 8h às 14h; para atendimento e manutenção corretiva *on-site* na Região Metropolitana. Entende-se por “sede” o núcleo administrativo do CONTRATANTE;
- 2.13.2.36. Comprovar, na assinatura do contrato, possuir no mínimo 03 (três) técnicos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE INFORMÁTICA

- treinados para atendimento na região metropolitana de Belém e 01 (um) analista de sistema responsável pela implantação, manutenção e treinamento dos softwares oferecidos na solução;
- 2.13.2.37. Disponibilizar técnicos especializados para suprir as necessidades de operacionalização do parque de equipamentos (manutenção de toner, cartuchos, papel, limpeza etc.), nas diversas regionais da CONTRATANTE, conforme no SLA de ATENDIMENTO;
- 2.13.2.38. Monitorar continuamente os níveis de suprimento e insumos (toner, cilindro, *kit* de manutenção, papel) indicados para reposição, utilizando *software* de gestão, de forma a garantir a prestação dos serviços de forma contínua e sem interrupção;
- 2.13.2.39. Os técnicos responsáveis pela implantação da solução deverão comprovar capacidade técnica mediante certificados ou declaração fornecidos pelo fabricante dos produtos ofertados na assinatura do contrato;
- 2.13.2.40. A CONTRATADA deverá criar e configurar uma fila padrão de impressão para evitar a instalação de drivers manualmente por parte do técnico da contratada nas estações de trabalho dos usuários quando houver a necessidade de substituir a impressora, sendo permitido apenas a instalação dos drivers de forma automática a partir do servidor de impressão.
- 2.13.2.41. Fornecer materiais de consumo originais do próprio fabricante das multifuncionais/impressoras ou equivalentes, porém, não remanufaturados, não recarregados, não reconicionados, devendo ser novos e compatíveis com os fabricantes dos equipamentos, de forma a garantir o funcionamento ininterrupto da solução;
- 2.13.2.42. Fornecer serviços de alto padrão, não sendo aceitas impressões esbranquiçadas, manchadas, com problemas de centralização ou quaisquer falhas que comprometam a qualidade do trabalho.
- 2.13.2.43. Remover ao final do contrato, todos os equipamentos e/ou armazenados no TJPA, no prazo máximo de 90 dias mediante cronograma apresentado por equipe do TJPA, a fim de sincronizar a substituição dos equipamentos e o início dos serviços de um novo contrato. Ao fim deste prazo, os equipamentos que não forem removidos poderão receber a destinação que melhor convier ao TJPA.
- 2.13.2.44. Fica proibido o uso ou emprego de conteúdo discriminatório, podendo sua



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE INFORMÁTICA

utilização ensejar a rescisão do Contrato e aplicação de multa, sem prejuízo de outras sanções cabíveis, que:

- a) Incentive a violência;
- b) Seja discriminatório contra a mulher, assim entendidos quaisquer conteúdos que diminuam, mesmo que de forma indireta, metafórica ou por analogias, a capacidade laboral, intelectual ou qualquer outra esfera de vida da mulher;
- c) Incentive a violência contra a mulher, seja por apologia a quaisquer tipos de violência doméstica tipificadas pela Lei Maria da Penha, ou ainda violência sexuais, institucionais, ou qualquer violência fundada na condição de mulher;
- d) Exponha a mulher a constrangimento ou incentive ou explore o corpo da mulher de forma objetificada;
- e) Seja homofóbico, racista e sexista;
- f) Incentive a violência contra as mulheres de povos e comunidades tradicionais, negras, indígenas, ciganas, quilombos, transexuais, travestis e transgênero; por orientação sexual e de gênero e por crença;
- g) Represente qualquer tipo de discriminação, especialmente voltados contra minorias em condições de vulnerabilidade.

2.13.2.45. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

2.13.2.46. Não poderá possuir em seu quadro de sócios e/ou empregados cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de desembargadores e juízes vinculados ao TJPA, bem como de ocupantes de cargos de direção e assessoramento, conforme art. 3º da Resolução nº. 07/2005 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ.

2.13.2.47. Não veicular publicidade acerca do objeto da presente contratação.

2.13.2.48. Comprovar no ato da assinatura do contrato:

- a) Que a empresa é autorizada e credenciada pelo fabricante para prestar assistência técnica na Região Metropolitana de Belém do Estado do Pará dos equipamentos ofertados na Proposta Comercial;
- b) Que os equipamentos cotados são novos, de primeiro uso e em linha de fabricação.
- c) A comprovação de que a empresa é autorizada do fabricante poderá ser



através da apresentação de contrato(s) de distribuição firmado entre o(s) distribuidor(es) e o(s) fabricante(s).

- d) A Qualificação Técnico-profissional será comprovada, na assinatura do contrato, com a indicação da existência, nos quadros permanentes da CONTRATADA de, pelo menos, 03 (três) técnicos em manutenção dos equipamentos ofertados, com curso certificado pelo fabricante e um analista de sistema para realizar a configuração dos softwares existentes na solução.
- e) A comprovação de vínculo dos técnicos e analista de sistema dar-se-á por meio de um dos seguintes documentos: Ficha de empregado; Contrato de trabalho; Registro em CTPS;

2.13.2.49 A CONTRATADA deverá comprovar que o fabricante adota programa de ser ecologicamente correto através da indicação de páginas no site do fabricante ou declaração que comprove esse tipo de programa pelo fabricante, a fim de que fique evidenciado o não impacto ambiental e eventuais compromissos sociais pertinentes. A CONTRATADA será a responsável, pela logística reversa, coleta, reciclagem e correta destinação dos resíduos durante o período contratual, conforme art. 3º, incisos I e XVIII, e Seção II – Da Responsabilidade Compartilhada, art. 30 da Lei 12.305, de 02/08/2010. Esta comprovação também poderá ser expedida pelo fabricante dos equipamentos.

3. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DETALHADA

3.1. Dos papéis a serem desempenhados

Em atenção à legislação vigente, especialmente no que versam a Resolução nº 182/2013 do CNJ e as Portarias nº 684/2020 e 685/2020, resume-se papéis e responsabilidades correlatos à contratação e à fiscalização:

PAPEL	ENTIDADE	RESPONSABILIDADE
Equipe de Apoio da Contratação	TJPA	Equipe responsável por subsidiar a área de licitações em suas dúvidas, respostas aos questionamentos, recursos e impugnações, bem como na análise e julgamento das propostas das licitantes.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE INFORMÁTICA

Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato	TJPA	Equipe composta pelo gestor do contrato, responsável por gerir a execução contratual, e pelos fiscais demandante, técnico e administrativo, responsáveis por fiscalizar a execução contratual.
Fiscal Demandante do Contrato	TJPA	Servidor representante da área demandante da contratação, indicado pela referida autoridade competente, responsável por fiscalizar o contrato quanto aos aspectos funcionais do objeto, inclusive em relação à aplicação de sanções.
Fiscal Técnico do Contrato	TJPA	Servidor representante da área técnica, indicado pela respectiva autoridade competente, responsável por fiscalizar o contrato quanto aos aspectos técnicos do objeto, inclusive em relação à aplicação de sanções.
Fiscal Administrativo do Contrato	TJPA	Servidor representante da Secretaria de Administração, indicado pela respectiva
		autoridade, responsável por fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais.
Gestor do Contrato	TJPA	Servidor com atribuições gerenciais, técnicas ou operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato, indicado por autoridade competente do órgão.
Preposto	CONTRATADA	Funcionário representante da empresa CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao órgão contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

Equipe de Apoio da Contratação

Integrante Demandante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
Nome: Felipe Moraes Freitas Matrícula: 23531 Telefone: (91) 3289-7146	Nome: Marcus Sérgio Ferreira Neves Matrícula: 104426 Telefone: (91) 3289-7148	Nome: Luciano Santa Brigida das Neves Matrícula: 147460 Telefone: 3205-3265



E-mail: felipe.freitas@tjpa.jus.br	E-mail: marcus.neves@tjpa.jus.br	E-mail: luciano.neves@tjpa.jus.br
--	--	--

Equipe de Gestão e Fiscalização da Contratação		
Gestor do Contrato Nome: Felipe Moraes Freitas Matrícula: 23531 Telefone: (91) 3289-7146 E-mail: felipe.freitas@tjpa.jus.br	Fiscal Demandante Nome: Felipe Moraes Freitas Matrícula: 23531 Telefone: (91) 3289-7146 E-mail: felipe.freitas@tjpa.jus.br	Fiscal Técnico Nome: Marcus Sérgio Ferreira Neves Matrícula: 104426 Telefone: (91) 3289-7148 E-mail: marcus.neves@tjpa.jus.br

- 3.1.1. A CONTRATANTE deverá indicar um **COORDENADOR DA IMPLANTAÇÃO**, que eventual e formalmente delegará competências conforme as necessidades do Projeto.
- 3.1.2. A CONTRATADA deverá indicar um **RESPONSÁVEL TÉCNICO**, encarregado de dar suporte ao esclarecimento das exigências técnicas contratuais.
- 3.1.3. A CONTRATADA deverá designar seu **"PREPOSTO"**, ao qual serão transmitidas as instruções, orientações e normas para execução das obrigações contratuais.
- 3.1.4. Incumbe ao **PREPOSTO** e ao **RESPONSÁVEL TÉCNICO**:
- Coordenar, orientar e supervisionar toda a equipe técnica da CONTRATADA alocada para o cumprimento das obrigações contratuais, cabendo-lhe, ainda, a delegação e distribuição das tarefas entre as equipes, garantindo o cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos;
 - Responder prontamente a todos os questionamentos e solicitações do TJPA, informando-o das eventuais necessidades de intervenções, inclusive, se necessário, aquelas que devem ser realizadas através de terceiros;
 - Propor ao TJPA mudanças nas rotinas e procedimentos técnicos, quando julgar pertinente, visando a otimização dos custos, a racionalização e melhoria dos processos;
 - Participar, quando solicitado pelo TJPA, de reuniões relativas às atividades sob sua gestão, fornecendo informações e relatórios, apresentando sugestões e propondo soluções que julgue pertinentes e necessárias;
 - Acompanhar e avaliar os resultados globais das atividades sob sua gestão,



fornecendo subsídios e informações à Secretaria de Informática do TJPA, visando o tratamento das prioridades e o planejamento global; e

- f) Ser o ponto de contato entre o TJPA e a CONTRATADA, no que se refere às atividades executadas, posicionando os funcionários da Secretaria de Informática do TJPA quanto ao cumprimento das metas estabelecidas.

3.2. Da dinâmica de execução do contrato

A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

3.2.1. A elaboração e o acompanhamento do projeto deverão ser executados por um Gerente de Projetos que tomará como base os planos e o cronograma detalhado de execução que deverão ser entregues pela CONTRATADA no prazo máximo estabelecido após a assinatura do contrato.

3.2.2. A contratada deverá cumprir os prazos máximos determinados nas etapas abaixo para entrega funcional da solução que contempla:

- 1) todos os componentes instalados e configurados;
- 2) todos os serviços definidos neste termo e necessários ao pleno funcionamento da

solução totalmente executados:

- Etapa 01 – Elaboração e Entrega do Projeto de implantação – em até 10 dias corridos após a data da publicação do contrato;
- Etapa 02 – Execução do Plano de Implantação – em até 30 dias corridos após o término da fase 01;
- Etapa 03 – Treinamento – em até 10 dias corridos após a implementação da fase 02.

3.2.3. Etapas e prazos

3.2.3.1. Etapa 01 – Elaboração e entrega do Projeto de Implantação

A CONTRATADA deverá apresentar em até 10 dias corridos após a data da publicação do contrato, um Plano de Trabalho, denominado “Projeto de Implantação” composto, no mínimo, pelos seguintes itens:

- a) PLANO DE LOGÍSTICA PARA ENTREGA DOS EQUIPAMENTOS E SUPRIMENTOS: Neste plano deverá ser detalhado o processo de distribuição de todos os componentes da solução, contendo a relação completa dos equipamentos a serem fornecidos, bem comodiscriminando o modelo, número de série, tipos e códigos dos suprimentos, e a relação



dos recursos e serviços que serão utilizados para a instalação dos mesmos nos locais designados pela CONTRATANTE;

- b) **PLANO DE CONFIGURAÇÃO E INTEGRAÇÃO DOS PRODUTOS:** Neste plano deverá constar a documentação da arquitetura da solução, a configuração e integração dos produtos, relacionando e definindo cada um dos componentes de hardware e software utilizados na solução; constar ainda um diagrama ilustrando como os componentes distribuídos serão instalados e configurados, sob os aspectos da Rede de Comunicação de Dados (componentes/protocolos/portas/etc.), além do detalhamento da infraestrutura elétrica e lógica necessária;
- c) **PLANO DE INSTALAÇÃO DOS PRODUTOS:** Neste plano deverão estar relacionados todos os manuais de instalação dos produtos, todos os procedimentos necessários para instalação e configuração de cada um dos componentes da solução, incluindo hardware e software, considerando todas as unidades da CONTRATANTE. Também deverá descrever como será realizado o treinamento para os usuários que utilizarão a solução, em todas as unidades da CONTRATANTE;
- d) **CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO:** Deverá ser entregue um cronograma detalhado contendo o desdobramento das atividades do projeto com prazos definidos, considerando a conclusão total da implantação da solução, que inclui a entrega, instalação, configuração e integração de todos os componentes, além de treinamento para a equipe da CONTRATANTE que utilizará a solução;

3.2.3.2. Etapa 02 – Execução do plano de implantação

3.2.3.2.1. A empresa CONTRATADA deverá concluir esta etapa em até 30 dias corridos após a publicação do contrato para a Região Metropolitana de Belém, devendo proceder conforme o planejamento apresentado na etapa 01, denominado Projeto de Implantação. Nesta etapa 2 deverão ser considerados os seguintes itens:

- a) O Transporte dos produtos pela CONTRATADA até as localidades onde serão prestados os serviços. Na unidade CONTRATANTE, um responsável da CONTRATANTE receberá os componentes e indicará o local de instalação, fornecendo o espaço necessário para o armazenamento;



- b) Verificação dos componentes de hardware. O responsável da CONTRATADA irá verificar se os componentes entregues são novos, de primeiro uso, em linha de fabricação e se possuem as características especificadas neste Termo de Referência, após o que será emitido o termo de aceitação respectivo;
- c) O fornecimento de servidor(es) e de estações de trabalho para instalações dos softwares pertencentes à solução, tais como: gestão de impressões/cópias/digitalização, contabilização, drivers e outros componentes serão fornecidos pela CONTRATANTE, bem como a adequação das condições elétricas e lógicas que ultrapassarem a condição de “adequação” aos ambientes operacionais existentes”, indicados no item anterior;
- d) A integração com a lista de usuários do Microsoft Active Directory da CONTRATANTE será de responsabilidade da CONTRATADA;

3.2.3.2.2. São de inteira responsabilidade da CONTRATADA, a Instalação e configuração do(s) servidor(es) de impressão, com a infraestrutura de TI da CONTRATANTE, incluindo a configuração de todos os drivers das impressoras e de todas as filas de impressão que serão utilizadas, conforme definições da CONTRATANTE;

3.2.3.2.3. É de inteira responsabilidade da CONTRATADA, integrar e customizar o painel das multifuncionais, conforme as aplicações contidas neste termo, disponibilizando, em um diretório compartilhado da rede, o arquivo dos documentos digitalizados;

3.2.3.2.4. A CONTRATADA deverá criar e configurar uma fila padrão de impressão para evitar a instalação de drivers manualmente por parte do técnico da contratada nas estações de trabalho dos usuários quando houver a necessidade de substituir a impressora, sendo permitido apenas a instalação dos drivers de forma automática a partir do servidor de impressão.

3.2.3.2.5. A CONTRATADA deverá entregar um relatório técnico, em formato de “check list”, informando as condições encontradas nas unidades da CONTRATANTE durante a realização das instalações dos equipamentos e adequações elétricas necessárias à implantação dos produtos de



3.2.3.3. Etapa 03 – Treinamento

O treinamento terá o objetivo de capacitar todos os usuários que utilizarão as funcionalidades, realizarão a operacionalização e também a gestão dos recursos da solução, devendo ser concluído em até 10 (dez) dias corridos após a entrega da etapa 02. Os treinamentos serão ministrados nos locais onde forem instalados os componentes da solução, incluindo software e hardware. O deslocamento e demais despesas com instrutores ficarão a cargo da CONTRATADA, bem como o fornecimento de todo o material necessário a realização do treinamento.

3.2.3.4. Prazo de vigência do contrato

Conforme o exposto no subitem 3.6.2 do documento Estudos Preliminares, o prazo de vigência do contrato será de **36 (trinta e seis) meses**, podendo ser prorrogado até o limite legal, conforme disposições normativas e legais nos termos do art. 57, II da Lei nº 8.666/93.

3.2.4. Logística de implantação

A logística de implantação deverá ser executada de acordo com o descrito no item 3.2.3.2 deste Termo de referência.

3.2.5. Cronograma

A implantação dos serviços contratados deverá seguir o cronograma conforme o item 3.2.2 deste Termo de Referência.

3.3. Dos instrumentos formais de solicitação

As comunicações formais imprescindivelmente ocorrerão por intermédio de e-mails, especialmente no que tange à formalização de pedidos, prazos e intercâmbio de documentação, sem prejuízo da utilização de recursos telefônicos quando da prestação da garantia e dos seus serviços atrelados de suporte técnico ou quando couber a agilização do contato para a consecução de atividade específica, ficando estas discricionariamente a cargo da CONTRATANTE.

3.4. Garantia e Nível de Serviço

3.4.1. Garantia do serviço e dos produtos



Conforme exposto no subitem 3.6.3 do documento Estudos Preliminares, a garantia dos serviços é de 36 (trinta e seis) meses.

3.4.2. Garantia contratual de execução

- 3.4.2.1. A CONTRATADA deverá apresentar à Administração da CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado da data de notificação para assinatura do contrato e/ou do protocolo/recibo de entrega da via do contrato assinada, comprovante de prestação de garantia correspondente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor global atualizado do contrato, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.
- 3.4.2.2. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- a) Prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
 - b) Prejuízos causados à administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
 - c) As multas moratórias e punitivas aplicada pela Administração a CONTRATADA; e
 - d) Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela CONTRATADA.
- 3.4.2.1. Não serão aceitas garantias na modalidade seguro-garantia em cujos termos não constem expressamente os eventos indicados no item da Garantia da Execução deste Termo.
- 3.4.2.2. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em conta bancária específica, com atualização monetária, em favor do órgão ou entidade a qual o contrato esteja vinculado.
- 3.4.2.3. O garantidor deverá declarar expressamente que tem plena ciência dos termos do Edital e das cláusulas contratuais.
- 3.4.2.4. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo TJE/PA com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções ao Contratado.
- 3.4.2.5. Será considerada extinta a garantia:
- a) Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o



levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que o Contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato;

b) Contados 90 (noventa) dias a partir da data de extinção do contrato.

3.4.2.6. Isenção de responsabilidade da garantia:

O TJE/PA não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

- a) Caso fortuito ou força maior;
- b) Alteração, sem prévio conhecimento da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;
- c) Descumprimento das obrigações pelo Contratado decorrentes de atos ou fatos praticados pela Administração;
- d) Atos ilícitos dolosos praticados por servidores da Administração;

3.4.2.7. Caberá à própria administração apurar a isenção da responsabilidade, não sendo a entidade garantidora parte no processo instaurado pelo TJE/PA.

3.4.2.8. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas neste item.

3.4.2.9. Para efeitos da execução da garantia, os inadimplementos contratuais deverão ser comunicados pelo Contratante ao Contratado e/ou à Instituição Garantidora, no prazo de até 90 (noventa) dias após o término de vigência do contrato.

3.4.2.10. Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente, em pagamento de qualquer obrigação, a contratada deverá proceder à respectiva reposição, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data em que for notificada pela Contratante, mediante ofício entregue contra recibo.

3.4.3. Acordo de Nível de Serviço – SLA

3.4.3.1. Para acompanhamento e avaliação dos serviços da CONTRATADA, será estabelecido o Acordo de Nível de Serviço (doravante SLA) entre as partes. O SLA deve ser entendido pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que estará assumindo junto à CONTRATANTE.



- 3.4.3.2. O valor a ser pago pela realização dos serviços objeto do contrato será apurado em razão do cumprimento do SLA, podendo diante de eventuais imperfeições em sua execução, resultar em glosa no seu pagamento.
- 3.4.3.3. Os serviços serão avaliados com relação ao cumprimento dos prazos de atendimentos definidos no SLA.
- 3.4.3.4. Todas as atividades só serão consideradas entregues após serem validadas e verificadas pelo TJPA, demonstrando o pleno cumprimento da CONTRATADA com o compromisso de qualidade assumido.
- 3.4.3.5. Para construção do nível de atendimento (SLA), considerou-se os locais para instalação dos equipamentos, bem com o respectivo atendimento conforme o quadro a seguir:

Locais de Atendimento

Local	Endereço	SLA Máximo para Atendimento (h)	SLA Máximo para Solução (h)
Prédio Sede do TJPA e seus anexos adjacentes	Avenida Almirante Barroso, 3089 – Bairro Souza – Belém CEP: 66613-710	2	4
Prédio do Fórum Cível e seus anexos adjacentes	Praça Felipe Patroni – Bairro Cidade Velha – Belém CEP: 66015-260	4	6
Prédio do Fórum Criminal e seus anexos adjacentes	Rua Dona Tomázia Perdigão, 260 – Bairro Cidade Velha, Belém CEP: 66020-280	4	6

- 3.4.3.6. A base de atendimento referida a seguir trata-se da existência de **no mínimo 1 técnico do quadro da CONTRATADA**, com provisão de peças e insumos, capaz de atender as demandas de manutenção preventiva e corretiva nos locais.
- 3.4.3.7. Entende-se por **SLA MAX ATEND. (h)**: o tempo máximo, em horas úteis, para atendimento inicial do chamado, calculado a partir do momento no qual ele é transferido para o grupo técnico sob a responsabilidade da CONTRATADA, identificado aqui como Tempo de Atendimento;



3.4.3.8. Entende-se por **SLA MAX SOL. (h)**: o tempo máximo, em horas úteis, para a resolução definitiva da dificuldade ou necessidade do usuário, calculada a partir atendimento inicial do chamado, calculado a partir do momento no qual ele é transferido para o grupo técnico sob a responsabilidade da CONTRATADA, identificado aqui como Tempo de Solução;

3.4.3.9. As horas úteis serão consideradas dentro do período compreendido entre 8h às 20h de segunda-feira à sexta-feira, aos sábados de 8h as 14h e aos domingos e feriados de 8h às 14h;

3.4.3.10. Atrasos e Glosas

3.4.3.10.1. O não cumprimento dos prazos definidos anteriormente acarretará em glosas eventuais nos pagamentos da fatura total mensal (franquia + excedente), considerando todos os equipamentos instalados.

3.4.3.10.2. Mensalmente, até quinto dia útil do mês subsequente ao aferido, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE os relatórios a seguir:

- a) Chamados registrados no GLPi, doravante denominado Relatório de Chamados;
- b) Chamados, dentre os contabilizados no relatório (a), cujos os prazos não foram cumpridos, doravante Relatório de Chamados Atrasados.

3.4.3.10.3. Estes relatórios serão construídos, validados e gerados dentro do GLPi, a partir da estrutura de informação já existente. Os atributos específicos (colunas) dos relatórios serão definidos em reunião de alinhamento, sabendo-se já que serão utilizados conceitos usuais em gestão de serviços de TIC.

3.4.3.10.4. Conjuntamente, a CONTRATADA apresentará também as respectivas justificativas por eventuais descumprimentos de prazos de atendimentos definidos no SLA. A CONTRATANTE terá 5 (cinco) dias úteis para apreciar tais documentos e, se necessário, enviar as suas considerações provocando revisão a ser feita pela CONTRATADA. A CONTRATADA terá, por fim, 02 (dois) dias úteis para revisar tais documentos e devolvê-los para nova apreciação pela CONTRATANTE.

3.4.3.10.5. Após os ajustes das informações do “Relatório de Eventos Atrasados”



para o mês aferido, será calculada a taxa de atraso (TA), a partir das contabilizações indicadas a seguir:

$$TA = \frac{\text{Atrasos}}{\text{Eventos}} * 100$$

Onde:

Atrasos = Número de chamados não cumpridos no prazo, durante o mês de referência;

Eventos = Número total de chamado registrados no mês de referência.

3.4.3.11. Contabilização dos Atrasos:

3.4.3.11.1. CASO 1: A CONTRATADA viola o Tempo de Atendimento. Nesse caso será contabilizado 1 (um) evento em atraso.

3.4.3.11.2. CASO 2: A CONTRATADA viola o Tempo de Solução. Nesse caso será contabilizado 1 (um) atraso.

3.4.3.11.3. Se, após o prazo, a CONTRATADA não conseguir solucionar o chamado, será contabilizado mais 1 atraso a cada 24 horas corridas sem solução.

3.4.3.11.4. CASO 3: A CONTRATADA viola ambos os tempos. Nesse caso será contabilizado inicialmente como 1 (um) atraso. Após a violação do Tempo de Solução, o descumprimento será tratado como descrito acima (no CASO 2).

3.4.3.11.5. O Resultado da TA será usado para determinar o **Fator de Atraso (FA)**, conforme tabela abaixo:

Taxa de Atraso	Fator de Atraso (FA)
TA <= 10	0
10 < TA <=100	TA



3.4.3.11.6. O percentual a ser pago será calculado com a fórmula:

$$\text{Percentual} = (100 - FA)/100$$

Este percentual será multiplicado pelo valor da fatura, resultando no valor a ser pago em reais (R\$).

3.5. Da forma de comunicação e acompanhamento da execução do contrato

A CONTRATADA deverá fornecer previamente os contatos de e-mail e telefone de seus interlocutores. Estes serão os principais canais de comunicação a serem utilizados durante a execução do contrato, devendo as partes optar pelo uso preferencial de e-mails, para geração de registros documentais.

Pela CONTRATANTE, os componentes da Equipe de Gestão e Fiscalização da Contratação se encarregarão da interlocução com a CONTRATADA no tocante à execução do contrato.

3.6. Do recebimento

3.6.2. Do recebimento provisório

Os equipamentos/serviços deste Termo de Referência deverão estar em perfeitas condições de uso, conforme descrição neste termo;

O recebimento e a aceitação dos equipamentos dar-se-ão por comissão ou servidor responsável, sendo atestados após análise, mediante termo circunstanciado, e serão recebidos provisoriamente, no ato da instalação, para posterior verificação da conformidade do objeto, com as especificações contidas neste Termo de Referência;

3.6.3. Do recebimento definitivo

O recebimento e a aceitação dos equipamentos de forma definitiva dar-se-ão no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, após a verificação de sua compatibilidade com as especificações do objeto desta licitação.

3.7. Da forma de pagamento

3.7.2. O faturamento dos serviços para pagamento deverá ocorrer em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE INFORMÁTICA
periodicidade mensal, compreendendo os serviços prestados.

- 3.7.3. Os pagamentos estarão condicionados aos resultados apresentados pela CONTRATADA à perfeita execução do objeto, que deverão estar em conformidades com as condições, prazos e especificações constantes deste Termo de Referência, apurados e atestados pelo(s) servidor(es) formalmente designado(s).
- 3.7.4. Os serviços serão pagos exclusivamente pelas impressões/cópias efetivamente produzidas mensalmente nas franquias, acrescidas das impressões/cópias excedentes (quando houver) realizadas no período apurado, de acordo com os critérios estabelecidos, e registro em Relatório Mensal de Serviços, respeitadas as quantidades estabelecidas como Franquia Mínima Mensal assegurada pelo TJE/PA à CONTRATADA.
- 3.7.5. Nos casos em que a quantidade de impressões/cópias produzidas for inferior à quantidade prevista na Franquia Mínima Mensal estipulada, o quantitativo de cópias/impressões da diferença a menor observada será registrada e computada, gerando um crédito do volume a menor ao TJE/PA.
- 3.7.6. A volumetria das quantidades da franquia será globalizada por item e haverá compensação das quantidades impressas abaixo da franquia, nos meses posteriores, limitada ao período de 6 (seis) meses;
- 3.7.7. Somente haverá compensação na fatura do último mês de cada semestre contratual quando tiver havido pagamento de excedente de páginas impressas/copiadas abaixo da Franquia Mínima Mensal durante o respectivo período.
- 3.7.8. A cada mês, para fins de faturamento, deverá haver a apuração mensal do saldo. Se o saldo do mês for negativo (ou seja, de CRÉDITOS), deverá ser pago o valor da Franquia Mínima Mensal. Caso o saldo seja positivo



(ou seja, de EXCEDENTE), o TJE/PA deverá pagar a Franquia Mínima Mensal acrescida do valor EXCEDENTE gerado no respectivo mês.

3.7.9. As deduções serão feitas de modo que a CONTRATADA nunca receba menos que o valor da garantia de pagamento da franquia mínima, ficando eventuais resquícios para compensação nas faturas seguintes com base somente no volume excedente.

3.7.10. Para efeito da primeira medição, caso o início da prestação dos serviços não ocorra no primeiro dia do mês, o primeiro pagamento será feito considerando a proporcionalidade da franquia mensal com o número de dias da prestação dos serviços naquele mês, acrescido da eventual produção excedente no mesmo período.

3.7.11. Para avaliação dessas medições serão utilizados os relatórios mensais da CONTRATADA e os dados do sistema de gerenciamento de impressões, bem como registros de solicitações de serviços, catalogados e contabilizados pelo Fiscal do contrato.

3.7.12. Para fins de Faturamento, considerar-se-á o seguinte cálculo:

Pagamento Mensal = Franquia Mínima Mensal + Impressão/Cópia Excedente

Onde:

Franquia Mínima Mensal: valor devido em função do Tipo e quantidade de impressões/cópias assegurada mensalmente durante o período de faturamento.

Impressão/Cópia Excedente: valor devido em função do tipo e quantidade de impressões/cópias efetivamente produzida a maior que a Franquia Mínima Mensal.

3.7.13. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo de 30 (trinta) dias, contados da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, contendo o detalhamento dos serviços executados, por meio de ordem bancária, para



crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA;

- 3.7.14. A nota fiscal/fatura emitida pela empresa e entregue ao Tribunal, com a discriminação dos serviços que compõem o objeto do Termo de Referência, será atestada e encaminhada ao órgão adquirente, no que couber, para fins de pagamento;
- 3.7.15. No prazo de até 5 dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória das obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas previstas em lei;
- 3.7.16. No prazo de até 10 dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, o Fiscal do contrato deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato;
- 3.7.17. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento dos relatórios mencionados acima, o Fiscal do Contrato ou servidor formalmente designado deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:
- a) Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;
 - b) Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;



- c) Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
- 3.7.18. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art.5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.
- 3.7.19. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente, devidamente acompanhada das comprovações mencionadas anteriormente.
- 3.7.20. Caso se constate o descumprimento de obrigações trabalhistas ou da manutenção das condições exigidas poderá ser concedido um prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações, quando não se identificar má-fé ou a incapacidade de corrigir a situação.
- 3.7.21. Não sendo regularizada a situação da CONTRATADA no prazo concedido, ou nos casos em que identificada má-fé, se não for possível a realização desses pagamentos pela própria Administração, os valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes.
- 3.7.22. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 3.7.23. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.
- 3.7.24. Constatando-se junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.
- 3.7.25. 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.

- 3.7.26. 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.
- 3.7.27. 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.
- 3.7.28. Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante, não será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF.
- 3.7.29. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, quando couber:

A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, exclusivamente para as atividades de prestação de serviços previstas no §5º-C, do artigo 18, da LC 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime, observando-se as exceções nele previstas. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

- 3.7.30. 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:

$$I = (TX) \quad I = \frac{(6 / 100)}{365} \quad I = 0,00016438 \quad TX = \text{Percentual da taxa anual} = 6\%$$

3.7.31. O pagamento será creditado em favor da CONTRATADA por meio de ordem bancária em conta e Banco específico, devendo para isso ficar explicitado na nota fiscal/fatura, o nome/número da agência, localidade e número da conta corrente em que deverá ser efetivado o crédito em conformidade com o art. 2º do Decreto Estadual nº 877, de 31.03.2008, exceto para aqueles que não possuam domicílio no Estado do Pará, de acordo com o inciso VII do art. 6º da IN SEFA nº 18/2008 de 21/05/2008;

3.7.32. Poderão receber os pagamentos em conta corrente de sua preferência, os fornecedores com sede em outro Estado;

3.7.33. Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer nota fiscal/fatura, por culpa da CONTRATADA, o prazo de 30 (trinta) dias reiniciar-se-á, a contar da respectiva reapresentação.

3.8. Da transferência de conhecimento

Conforme o previsto no subitem 2.3.b, do documento Estudos Preliminares, a CONTRATADA deverá promover a transição contratual e repassar para o TJPA e/ou para a nova CONTRATADA todos os dados, documento e elementos de informação utilizados na execução dos serviços.

Para melhor estruturar a transição, o TJPA irá realizar uma reunião de alinhamento de expectativas com a nova CONTRATADA, quando serão definidos os grupos de passagem de serviço e terá início formal a transferência de conhecimento entre as empresas.

Os meios utilizados para essa transferência serão previamente acordados entre o TJPA e a CONTRATADA podendo consistir em um ou combinação dos seguintes meios:

- Divulgação eletrônica;
- Base de conhecimentos;
- Registro de ligações aprendidas;



- Registro das soluções alternativas utilizadas;
- Registro de ocorrências, conhecimento procedimentos;
- Documentações de melhores práticas;
- Reuniões e suas respectivas atas;
- Relatórios periódicos;
- Ferramentas de comunicação e geral: vídeo conferência, chat, e-mail.

3.9. Dos direitos de propriedade intelectual e autoral

A contratada se obriga a assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, “a” e “b”, do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:

3.9.1. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;

3.9.2. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, das documentações produzidas e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

3.10. Da qualificação técnica dos profissionais

A contratada deverá comprovar a qualificação dos profissionais envolvidos na prestação de serviços nos locais descritos no item 2.8.1, através de certificados de conclusão e/ou participação de curso de nível técnico.

3.11. Das sanções

3.11.2. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a Contratada que:

- a) Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- b) Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- c) Fraudar na execução do contrato;
- d) Comportar-se de modo inidôneo;



- e) Cometer fraude fiscal;
- f) Não manter a proposta.

3.11.2.1. Comete falta grave, podendo ensejar a rescisão unilateral da avença, sem prejuízo da aplicação de sanção pecuniária e do impedimento para licitar e contratar com o Estado, nos termos do art. 7º da Lei 10.520, de 2002, aquele que:

- a) Convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falharou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e, será descredenciado no Sicaf, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º desta Lei, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.

3.11.3. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicarà CONTRATADA as seguintes sanções:

3.11.3.1. **Advertência** por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

3.11.3.2. **Multa de:**

- a) 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor contratado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não- aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa



hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

- b) 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor contratado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
- c) 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor contratado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
- d) 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, abaixo; e
- e) 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento).
- f) A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia contratual acarretará a aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 5% (cinco por cento).
- g) O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação da garantia contratual, autoriza a Administração a promover a retenção dos pagamentos devidos à CONTRATADA, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor global do contrato. A retenção efetuada não gera direito a nenhum tipo de compensação ou atualização financeira ao Contratado.

3.11.4. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

3.11.5. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

3.11.6. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, conforme disposição legal.

3.11.7. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;



3.11.8. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

TABELA 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

TABELA 2

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou conseqüências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	03
Para os Itens a seguir, deixar de :		
6	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	01
7	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
8	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
9	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03



10	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01
11	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	01

3.11.9. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

- Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio doloso, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a administração em virtude de atos ilícitos praticados.

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

3.11.11. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

3.11.12. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

4. REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS

4.1 Requisitos dos Equipamentos

Tipo	Descrição	Quantidade
01	Impressora Multifuncional Monocromática A4 <ul style="list-style-type: none">Tecnologia: laser ou led;Visor LCD: no mínimo de 7 polegadas, em português;Funcionalidades: Impressora, Copiadora e Scanner;Resolução de impressão: mínima 600 x 600dpi;Velocidade: mínima 45ppm A4;Processador: mínimo 1.0GHz;Memória: mínima 1GB, expansível, no mínimo, até 2GB;Dispositivo de armazenamento interno: Mínimo de 128GB;Bandeja de papel padrão: no mínimo, tamanhos A4, carta, ofício e envelopes, com capacidade mínima para 500 folhas;	155



- Gramatura suportada bandeja padrão: mínimo de 60g/m²;
- Gramatura suportada bandeja multiuso: mínimo de 60g/m²
- Capacidade para impressão frente/verso automático (duplex);
- Tensão de entrada: mínimo 110v a 50/60Hz. Tensão de 220v poderá ser atendida com a utilização de estabilizador/transformador, preferencialmente com 01 (uma) saída (para evitar o uso conjunto com outros equipamentos) com plena capacidade para atendimento do equipamento ofertado (deve ser fornecido pelo licitante);
- Interface de rede: ethernet e utilização em rede padrão TCP/IP, através de placa interna padrão ethernet 10/100/1000 Mbps, com conector RJ45;
- Cabos: cabos para ligação elétrica e lógica (mínimo USB);
- Suportar ciclo mensal de 150.000 páginas;
- Segurança: Possibilidade de utilização de senhas para autorizar a liberação da impressão de documentos;
- Gerenciamento: Software que permita o gerenciamento remoto da impressora;
- Linguagem: compatibilidade com PCL5 ou superior e PostScript nível 3 ou superior;
- Compatibilidade com Windows 7, Windows 10, Linux e MacOS;
- Rede padrão TCP/IP, acompanhado de drivers;

Módulo Digitalização:

- Resolução: mínima de 600 x 600dpi;
- Capacidade do alimentador automático de originais: mínimo de 50 folhas a serem digitalizadas;
- Digitalização em alimentador automático frente/verso(duplex): automático ou de passagem única;
- Velocidade: mínimo de 45 ipm em simplex mono;
- Pular página em branco;
- Digitalização: Arquivos deverão ser digitalizados utilizando tecnologia de reconhecimento ótico de caracteres (OCR) via painel do equipamento. Nos formatos no mínimo do tipo PDF, PDF/A e PDF PESQUISÁVEL NATIVO NO EQUIPAMENTO;
- Deverá possuir recurso de gerar arquivo em formato PDF com senha;
- Destinos da Digitalização: o equipamento também deverá permitir redirecionamento de digitalização para e-mail, FTP, unidade USB, pasta de rede e digitalização para nuvem;
- As multifuncionais deverão ter interface e admitir entrada de dados, através de teclado alfanumérico, para identificar e indexar arquivos digitalizados. Nas possibilidades de digitalização descritas, deverá ser possível realizar a



	<p>operação de digitalização e envio do documento diretamente do equipamento, sem a necessidade de utilização de um microcomputador, para armazenamento em rede;</p> <ul style="list-style-type: none">• O equipamento deverá ser acompanhado de todos os softwares necessários à implementação das possibilidades de digitalização descritas;• Compatível com Linux, Windows versão 7 e 10 bem com MacOS; <p>Módulo copiadora</p> <ul style="list-style-type: none">• Deve permitir múltiplas cópias do mesmo documento;• Deve ter capacidade de reduzir as cópias em no mínimo 25% do original;• Deve ter capacidade de ampliar as cópias em no máximo 400% do original; <p>Informações Adicionais</p> <ul style="list-style-type: none">• Manual em português• Painel em português	
02	<p>Impressora Monocromática A4</p> <ul style="list-style-type: none">• Impressora monocromática tecnologia laser ou Led nova, de primeiro uso e em linha de fabricação;• Módulo Impressão: Velocidade: Mínima de 45ppm A4;• Resolução mínima P&B: 1.200 x 1.200 dpi;• Memória: Mínima de 512mb;• Painel de controle com teclas alfanumérico e visor LCD com linguagem em Português do Brasil;• Processador: Mínimo de 1 Ghz; Impressão Duplex integrada;• Suportar ciclo mensal de 150.000 páginas;• Impressão via USB: será aceito somente PDF ou conjuntamente os formatos JPEG, PDF, TIF e XPS;• Fontes no mínimo PCL 5 ou superior e POSTSCRIPT3 ou superior;• Interface Conexão: Ethernet 10/100/1000;• Conector de interface: USB 2.0, alta velocidade;• Porta USB: 1 USB host, alta velocidade de fácil acesso;• Suporta protocolo de rede: TCP/IP, IPv4, IPv6, HTTP, DHCP; <p>Sistemas Mínimos Suportados: Windows 7, Windows 8, Windows Server 2008 R2, Windows 8, Windows 8.1, MacOS, LINUX;</p>	185



	<ul style="list-style-type: none">• Capacidade de impressão móvel: Apple AirPrint, Google Cloud Print, Mopria; <p>Papel e recursos</p> <ul style="list-style-type: none">• Bandeja de entrada para no mínimo 500 folhas;• Bandeja multiuso para no mínimo 100 folhas;• Gramatura de papel suportado: <p>Bandeja Padrão: de 60 - 120 g/m²; papel A6, A5, A4 e ofício no mínimo;</p> <ul style="list-style-type: none">• Bandeja Multiuso (MPT): de 60 - 200 g/m²;• Bandeja de saída de no mínimo 250 folhas;• Tamanho de papel: Envelope, A4, A5, A6, carta, Ofício; Tipo de papel: Papel Comum, Colorido, Envelope, Etiquetas.• Tensão de entrada: mínimo 110v a 50/60Hz. Tensão de 220v poderá ser atendida com a utilização de estabilizador/transformador, preferencialmente com 01 (uma) saída (para evitar o uso conjunto com outros equipamentos) com plena capacidade para atendimento do equipamento ofertado (deve ser fornecido pelo licitante); <p>Informações Adicionais</p> <ul style="list-style-type: none">• Manual em português do Brasil• Painel em português do Brasil	
03	<p>Impressora Multifuncional Colorida A3</p> <ul style="list-style-type: none">• Impressora colorida tecnologia laser ou Led nova, de primeiro uso e em linha de fabricação;• Multifuncional com capacidade de impressão colorida, com tecnologia laser ou led A3; Funções de cópia, impressão e digitalização;• Velocidade de impressão de no mínimo 20 ppm em preto e branco e 20 ppm em cores, em formato de papel carta ou A4;• Capacidade de abastecimento de, no mínimo, 500 folhas de papel em uma bandeja interna nos formatos A4, A3 ou Ofício;• A bandeja deverá suportar todas as gramaturas de papel de 65 a 200 g/m²;• Bandeja tipo bypass (manual) multiformato com capacidade de alimentação para no mínimo 100 folhas, suportando todas as gramaturas de 65 a 200 g/m², sendo	10



	<p>aceito, opcionalmente, equipamento cuja capacidade inclua o intervalo especificado, conforme exemplos a seguir: 52 a 300g/m², 60 a 200g/m², 60 a 216g/m², 65 a 230g/m²;</p> <ul style="list-style-type: none">• Alimentador automático de originais frente e verso para no mínimo 100 folhas• Capacidade de imprimir, copiar e digitalizar em formatos A4, carta, Ofício I e II e A3;• Scanner com a capacidade de digitalizar documentos monocromáticos e coloridos na velocidade mínima de 50 imagens por minuto em modo simplex / A4;• Bandeja de saída com capacidade mínima para 500 folhas de papel impresso;• Tempo de saída a primeira página colorida (impressão) após equipamento aquecido de no máximo 10 segundos e da primeira página preto e branco (impressão) de no máximo 8 segundos;• Memória mínima de 2 GB;• Processador com frequência de operação mínima de um 1 GHz;• Resolução de impressão mínima de 1.200 x 1.200 dpi;• Redução/ampliação mínima de 25% a 400 %;• Uma porta USB acompanhada de cabo para conexão ao microcomputador e 01 interface de rede padrão Gigabit Ethernet 10/100/1000;• Linguagem PCL5 ou superior e PostScript 3 ou superior;• Painel de toque colorido de toque (touch screen) em língua Portuguesa de no mínimo 7 polegadas;• Possuir contabilização interna de páginas para as funções de impressão, cópia e digitalização;• Capacidade de imprimir ou digitalizar documentos em cores diretamente para porta/dispositivo USB integrado ao equipamento;• Capacidade de digitalizar para e-mail ou PC nos formatos PDF, PDF pesquisável, PDF/A, JPEG e TIFF;• Resolução do scanner mínima de 600 x 600 dpi colorido;• Permitir a criação de fluxos de digitalização de um toque no painel principal de funções do equipamento, onde o usuário não precisará configurar nenhuma característica do trabalho e não precisará acessar o recurso geral de digitalização para utilizar este recurso;• Função de impressão segura com liberação de documentos através de senha;• Deverá possuir drivers de impressão compatíveis e suportados nos seguintes ambientes: Microsoft Windows, Linux e MacOS;• Ciclo mensal de Impressões de até 80.000 (oitenta mil) páginas mensais.	
--	--	--



	<ul style="list-style-type: none">• Tensão de entrada: mínimo 110v a 50/60Hz. Tensão de 220v poderá ser atendida com a utilização de estabilizador/transformador, preferencialmente com 01 (uma) saída (para evitar o uso conjunto com outros equipamentos) com plena capacidade para atendimento do equipamento ofertado (deve ser fornecido pelo licitante);	
--	--	--

4.2. Requisitos comuns a todas as impressoras e multifuncionais

- 4.2.1. Os equipamentos do mesmo item devem ser novos, em linha de produção, primeira locação, com garantia, inclusive ao toner e peças.
- 4.2.2. Software de instalação e drivers de impressão;
- 4.2.3. Solução de segurança e sigilo de documentação confidencial;
- 4.2.4. Configuração dos Equipamentos via Rede ou Web;
- 4.2.5. Função de impressão multipáginas;

4.3. Requisitos das Quantidades de Equipamentos e franquias

Os equipamentos foram divididos em 03 itens, classificados por tipo de impressora e as suas respectivas franquias de impressão bem com as quantidades excedentes estimadas em aproximadamente 33% da franquia unitária mensal, conforme as demandas previstas para o ano de 2021-2022 e de acordo com o quadro a seguir.

Tipo	Descrição	Quantidade	Franquia* Normal Mensal de páginas (A)	Franquia Excedente** Mensal de páginas (B)	Total de páginas por Ano (A + B)	Total de páginas em 36 meses
01	Impressora Multifuncional Monocromática A4 – 45 ppm	155	1.500	500	3.720.000	11.160.000
02	Impressora Monocromática A4 – 45 ppm	185	1.500	500	4.440.000	13.320.000
03	Impressora Multifuncional Colorida A3 – 20 ppm	10	750	250	120.000	360.000



Total	350			8.280.000	24.840.000
--------------	------------	--	--	------------------	-------------------

* A **franquia normal** é um valor fixo, onde está prevista a impressão de 1.500 páginas mensais por impressora instalada para os itens 1 e 2, sendo a franquia normal do item 3 de 750 páginas.

** A **franquia excedente** é uma quantidade variável estimada, além da franquia normal, que poderá ser utilizada ou não por determinada impressora durante o mês.

4.4. Requisitos de Software de Gestão e Controle

- 4.4.1. O sistema deve compreender a gestão e monitoração das páginas impressas, copiadas e digitalizadas, através de sistema de contabilização. A CONTRATADA e a CONTRATANTE poderão operar esse aplicativo;
- 4.4.2. Será fornecido pela CONTRATANTE 1 (Um) servidor e 1 (Uma) estação de trabalho para as instalações dos softwares pertencentes à solução, tais como: Gestão de impressões/cópias/digitalização, contabilização, componentes, bem como a adequação das condições elétricas e lógicas que ultrapassem a condição de "adequação" aos ambientes operacionais existentes;
- 4.4.3. O licenciamento do software de gestão e controle da solução de bilhetagem nas unidades é de responsabilidade da CONTRATADA, bem como a instalação e todas as configurações do software a ser utilizado para esta finalidade;
- 4.4.4. Os custos com licenciamento de bancos de dados utilizados serão por conta da CONTRATADA e deverão ser fornecidas com a solução;
- 4.4.5. A CONTRATANTE proverá o espaço necessário e compatível para o funcionamento dos equipamentos, bem como as instalações elétricas com aterramento, pontos lógicos de rede, mobiliário e segurança do ambiente.

4.4.6. Sistema de Gerenciamento

Para contabilização: O sistema deverá:

- 4.4.6.1. Contabilizar os trabalhos de cópia e impressão identificando minimamente:
- 4.4.6.2. Deverá permitir extrair o nome do usuário, nome do trabalho impresso, horário de impressão, impressora, número de páginas, cor (colorido ou



monocromático), modo de impressão (simplex ou duplex), custo de cada documento impresso;

4.4.6.3. Deverá permitir segregar por tipos de serviços utilizados (impressões, cópia e digitalização);

4.4.6.4. Deverá permitir aos usuários que, de forma interativa, realizem arranjos com os dados disponíveis, gerando visualizações personalizadas, e ainda podendo exportá-las no mínimo no formato “.CSV” ou “.XLS”;

4.4.6.5. A solução deverá disponibilizar Web Services que permitam integrar com outros sistemas da CONTRATANTE, minimamente os seguintes dados:

- a) Usuário, Computador, Impressor, (Departamento/Setor/Centro de custo, Conta), Fila de impressão;
- b) Quantidade total de páginas;
- c) Título do documento impresso;
- d) Cor (colorida ou monocromática);
- e) Tipo de trabalho (cópia ou impressão ou digitalização);
- h) Modo de impressão (se o trabalho é simplex ou duplex);
- i) Tipo de aplicativo (extensão do documento);
- j) Localidade (site);
- k) Departamento;

4.4.6.6. É permitida a instalação de servidores de aplicação na rede interna da CONTRATANTE;

4.4.6.7. O sistema deve obrigatoriamente suportar a administração pela Web;

4.4.6.8. Controle de impressão:

4.4.6.8.1. A solução deve permitir estabelecer e aplicar controles sobre os recursos de impressão e impressões, que, a critério da CONTRATANTE, deverá suportar minimamente a criação de regras com base:

4.4.6.8.2. Nos atributos do trabalho de impressão como: Color e Simplex;

4.4.6.8.3. Nos tipos de trabalho de impressão;

4.4.6.8.4. Deverá permitir a definição do comportamento da regra minimamente entre:



- a) Notificar e não bloquear o usuário;
- b) Notificar e bloquear o usuário;

4.4.6.8.5. Deverá ainda suportar que as regras criadas, segundo os critérios supracitados e a critério da CONTRATANTE, ativar/desativar e aplicar as regras por:

- a) Usuários;
- b) Grupo de usuários;
- c) Impressora;
- d) Grupos de impressoras;
- e) Usuário na impressora;

4.4.6.8.6. Adicionalmente, deverá suportar, a critério da CONTRATANTE, a criação e aplicação de regras que permitam minimamente:

- a) Bloquear uso da copiadora;
- b) Converter trabalhos de impressão simplex para duplex;
- c) Converter trabalhos de impressão Color para Mono;
- d) A conversão para duplex e/ou para mono, a critério da contratante poderá se dar de forma automática;

4.4.6.8.7. É possível a utilização de linhas de código de programação (scripts) para criação, edição e manutenção das regras de controle dos recursos de impressão e impressões, desde que a interface seja intuitiva e de fácil gerenciamento;

4.4.6.8.8. Segurança na impressão

4.4.6.8.8.1. O software de gestão de impressão deverá possibilitar aos usuários, de forma segura e acessível, liberar seu documento em qualquer equipamento, contendo as seguintes premissas:

4.4.6.8.8.2. Disponibilizar em todos os equipamentos multifuncionais, mediante autenticação, a liberação dos documentos de impressão retidos, podendo ser utilizado o mesmo driver de impressão;

4.4.6.8.8.3. Para a liberação dos documentos de impressão em impressoras e multifuncionais que não possuem tecnologia para liberação através do painel, admite-se uso de:



- a) Portais de utilização via navegadores web;
 - b) Smartphones;
 - c) Terminais com sistemas Windows e/ou Android e/ou iOS;
- 4.4.6.8.8.4. Possuir fila padronizada para os documentos de impressão, denominando “nuvem de impressão privada”, e que permita:
- a) Criar fila de impressão padronizada que possibilite atuar com as diferenças de tecnologias de drivers de fabricantes, sendo autorizado somente nos casos em que ocorrer incompatibilidade de tecnologias, criar uma fila distinta para cada fabricante e/ou tecnologia;
- 4.4.6.8.8.5. A Solução deverá disponibilizar um “repositório”, onde ficarão armazenados em segurança os trabalhos de impressão até o momento da liberação do usuário, não se admitindo, portanto, que os trabalhos de impressão permaneçam retidos nas filas de impressão até a liberação do usuário;
- 4.4.6.8.8.6. A liberação dos documentos deverá ocorrer mediante autenticação dos usuários nos terminais de liberação, e deverá possibilitar minimamente as seguintes alternativas:
- a) Senha padrão para usuários através de código PIN;
 - b) Usuário e senha de rede;

4.4.7. Monitoração

- 4.4.7.1. O software de monitoração deve permitir que os usuários possam efetuar o gerenciamento de todo o parque do cliente, evitando que ocorra parada de serviço devido a falhas nos equipamentos ou falta de suprimentos:
- a) Deverá realizar o monitoramento de forma remota e online, visando a otimização do atendimento e pro atividade na identificação de falhas de todos os equipamentos e suprimentos;
- 4.4.7.2. A CONTRATADA deverá possuir o controle dos suprimentos e de seu status de carga atual;



4.4.7.3. Nestes casos a CONTRATADA deverá enviar, mensalmente, um relatório com a descrição de todos os suprimentos que estão armazenados na CONTRATANTE, contendo:

- b) Quantidade;
- c) Cor;
- d) Capacidade.

4.4.7.4. Deverá enviar, mensalmente, relatórios que apresentem:

- e) A média de cobertura de todos os suprimentos que foram utilizados, no mês de referência;
- f) O detalhamento de todos os suprimentos que foram trocados, agrupados por localidade, com modelo e nome do equipamento, serial, cor, capacidade, data da entrada e data da troca, dias em uso, quantidade de páginas impressa, e cobertura;

4.5. Software de Gerenciamento de chamados

4.5.1. A CONTRATADA deverá utilizar o sistema de registro e acompanhamento de chamados atualmente utilizado pela CONTRATANTE (atualmente o GLPi está em uso), de forma que as ações técnicas estejam integradas à gestão de serviços de TIC da CONTRATANTE.

4.5.2. O fluxo de atendimento é descrito a seguir:

- O solicitante (usuário final) entra em contato com a Central de Serviços de Tecnologia do TJPA, onde será registrado um chamado de número único, o qual deverá ser direcionado para o grupo técnico (ou fila) da CONTRATADA no GLPi. Neste momento, iniciam-se as contagens do Tempo de Atendimento e do Tempo de Solução para o atendimento.
- Considera-se que a CONTRATADA recebe o chamado no momento em que o mesmo é inserido no grupo técnico (ou fila)



sob sua responsabilidade no GLPi.

- O primeiro contato da CONTRATADA com o solicitante poderá ser realizado presencial ou remotamente (telefone ou sistema de acesso remoto). Neste momento encerra-se o Tempo de Atendimento.
- Após executar as ações necessárias, a CONTRATADA deverá registrar no GLPi os eventos relativos ao histórico dos chamados.
- A etapa final do ciclo de vida do chamado é o registro da solução. Entende-se como efetiva solução da dificuldade ou necessidade do usuário o restabelecimento integral dos serviços em suas condições normais de qualidade e desempenho. Neste momento encerra-se o Tempo de Solução, desde que não haja reabertura de chamado pelo solicitante.

4.6. Requisitos Gerais do Serviço

4.6.1. As manutenções que ocorrerem em virtude de casos fortuitos ou de força maior, mesmo que haja a perda total do equipamento, serão por conta da CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE;

4.6.2. A manutenção preventiva será realizada pela CONTRATADA conforme calendário a ser ajustado entre as partes, tendo por objetivo prevenir a ocorrência de quebras ou defeitos dos equipamentos conservando-os em perfeito estado de funcionamento. Esses serviços serão prestados preferencialmente nos locais onde os equipamentos estiverem instalados, ou na sede da CONTRATADA, se outro equipamento semelhante e em boas condições operacionais for repostado no mesmo local, para que não ocorra interrupção na continuidade dos serviços da CONTRATANTE;

4.6.3. Os serviços de manutenção preventiva serão realizados pela CONTRATADA no sistema 8/5 (8 horas, 5 dias por semana), de acordo com os tempos de atendimento determinados neste Termo de Referência;

4.6.4. Os serviços de manutenção corretiva e de suporte técnico serão realizados pela CONTRATADA no horário compreendido entre 8h às 20h de segunda-feira à



sexta- feira, aos sábados de 8h as 14h e aos domingos e feriados de 8h às 14h;

4.6.5. Os tempos máximos para atendimento e solução dos chamados por parte da CONTRATADA serão contados a partir da abertura do chamado técnico, que deverá ser efetuado pela CONTRATANTE;

4.6.6. O chamado para manutenção corretiva e de suporte técnico será efetuado pela CONTRATANTE, por meio de sistema de registro e acompanhamento de chamados, fornecido pela mesma.

4.6.7. Em caso de indisponibilidade de abertura por meio desse sistema, a abertura do chamado se dará por telefone ou por e-mail. A CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA, para fins de abertura do chamado técnico, as seguintes informações, no mínimo:

- a) Número de série dos equipamentos;
- b) Local onde os equipamentos estão instalados;
- c) Defeito/ocorrência observada;
- d) Nome do responsável pela solicitação e número do telefone para contato;
- e) Nome do responsável da unidade da CONTRATANTE;

4.6.8. Define-se “Tempo de Atendimento” como o período compreendido entre o horário de registro do chamado feito pela CONTRATANTE e o horário do registro de recebimento do chamado feito por parte do técnico da CONTRATADA no sistema de gerenciamento de chamados;

4.6.9. Define-se “Tempo de Solução” como o período compreendido entre o horário de registro do chamado feito pela CONTRATANTE e o horário do término da solução, devidamente registrado no sistema de registro e acompanhamento de chamados,

realizado pelo técnico da CONTRATADA, deixando o equipamento em condições normais de operação;

4.6.10. Entende-se por “Solução do chamado” a identificação e adoção de medidas corretivas a serem implementadas para atender o chamado que resultou na abertura do mesmo;

4.6.11. Caso a CONTRATADA não termine o reparo do equipamento no prazo estabelecido no presente ajuste e as partes constatarem que a utilização do equipamento é inviável, a CONTRATADA deverá substituí-lo, provisoriamente, em até 04 (quatro) horas, nos locais indicados no quadro do item 2.8.1. Caso o equipamento original não possa ser reinstalado pela CONTRATADA, deverá ser feita



a substituição por um equipamento novo no máximo em 60 dias úteis;

4.6.12. O técnico da empresa CONTRATADA fará o registro no sistema de atendimento com os procedimentos adotados durante o atendimento, fechando esse registro após ter solucionado e concluído o chamado técnico, devidamente aprovado pela CONTRATANTE;

4.6.13. Entende-se por “Conclusão dos chamados” o término do trabalho realizado pela empresa CONTRATADA, solucionando definitivamente o problema relatado no chamado, inclusive para os casos em que houver a necessidade de substituição por backup;

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

4.6.16. A CONTRATADA será responsável pelo dimensionamento dos recursos humanos necessários para a operação do ambiente a ser contratado;

4.6.17. A CONTRATADA deverá encaminhar à CONTRATANTE relatórios parciais semanais do sistema de bilhetagem para conferência e controle até o 5º dia corrido do mês subsequente, visando dar suporte ao aceite da fatura mensal correspondente a aquele período;

5. PROPOSTA DE MODELOS A SEREM UTILIZADOS

DADOS DA EMPRESA

Nome:
CNPJ:
Endereço:
Telefone:
E-mail:

DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL / RESPONSÁVEL PELA ASSINATURA DO CONTRATO

Nome:
RG:
CPF:

DADOS BANCÁRIOS:

Banco:
Agência:
Conta Corrente:

Lote	Item	Descrição	Quantidade de Impressoras	Valor unitário com franquia normal Anual (A)	Valor Franquia excedente Anual (B)	Valor Global Anual (A+B)	Valor Global 36 meses
------	------	-----------	---------------------------	--	------------------------------------	--------------------------	-----------------------



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE INFORMÁTICA

1	1	Impressora Multifuncional Monocromática A4 – 45 ppm com franquia normal de 1.500 páginas/mês e franquia excedente de 500 páginas	155				
	2	Impressora Monocromática A4 com franquia normal de 1.500 páginas/mês e franquia excedente de 500 páginas	185				
	3	Impressora Multifuncional Colorida A3 com franquia de 750 páginas/mês e franquia excedente de 250 páginas	10				
				Total Geral em R\$			

Local e data.

Validade da proposta (mínimo 90 dias)

Assinatura do representante da empresa

Belém, 25 de março de 2022.

(ASSINATURA DOS MEMBROS DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO)