

TERMO DE REFERÊNCIA**1. DO OBJETO**

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de outsourcing de impressão na modalidade franquia de página, mais excedente, com fornecimento de equipamentos novos, sistema de gerenciamento de impressões, manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos com substituição de peças, componentes e materiais utilizados na manutenção e fornecimento de insumos originais, inclusive papel, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no edital, termo de referência e seus anexos.

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	QUANTITATIVO ANUAL DE IMPRESSÕES
1	1	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Dentro da Franquia com Papel	26581	144.000
	2	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Excedente a Franquia com Papel	26662	96.000
	3	Outsourcing de Impressão - Páginas A3 - Policromático - Dentro da Franquia com Papel	26646	22.428
	4	Outsourcing de Impressão - Páginas A3 - Policromático - Excedente a Franquia com Papel	26727	14.952
QUANTIDADE DE IMPRESSORAS PARA A SUSTENTAÇÃO DOS SERVIÇOS Tipo 1 - (itens 1 e 2) Multifuncional A4 monocromática A4 – 46 Impressoras Tipo 2 - (itens 1 e 2) Impressora A4 monocromática A4 – 08 Impressoras Tipo 3 - (itens 3 e 4) Multifuncional A3 policromática A3 – 03 Impressoras				

1.2. A prestação de serviços pretendida proverá à estrutura básica dos recursos de impressão, cópias e digitalização de documentos necessários ao desenvolvimento das atividades administrativas e operacionais da NOVACAP; o aumento do grau de satisfação dos usuários; a garantia da disponibilidade para a operação normal dos serviços, com o mínimo de impacto nos processos administrativos do órgão.

1.3. A disponibilidade de recursos modernos e confiáveis que permitam a impressão, cópia e digitalização dos documentos permitindo que os usuários possam melhor atender às demandas da sociedade.

2. DA JUSTIFICATIVA

2.1. A contratação do serviço descrito nesse Termo de Referência atenderá às necessidades dos diversos setores que compõem a NOVACAP no que se refere ao desenvolvimento das atividades administrativas e finalísticas que necessitem de impressão, cópia e digitalização de documentos (outsourcing de impressão). A contratação desses serviços visa prover um modelo eficiente e eficaz, capaz de atender a demanda de impressão e digitalização de forma continuada e controlada, evitando desperdícios e descontinuidade causada pela falta de suprimentos e/ou manutenção.

2.2. Este documento está alinhado à Instrução Normativa nº 1, de 4 de Abril de 2019, da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, ao Guia de Boas Práticas, Orientações e vedações para Contratação de Serviços de "Outsourcing" de Impressão, analisando a viabilidade técnica e econômica de contratação de "outsourcing" de serviço de impressão via disponibilidade de

impressoras e impressoras multifuncionais nas dependências da NOVACAP para atendimento às demandas de serviços de impressão, digitalização e cópia.

2.3. Os serviços a serem contratados possuem natureza continuada, uma vez que são altamente relevantes para a continuidade das atividades das diversas áreas de negócio da NOVACAP. A ausência dos serviços descritos nessa contratação afetará os processos e serviços disponibilizados pela Companhia.

2.4. A NOVACAP não conta com estrutura própria de serviços de impressão, cópia e digitalização de documentos, sendo que tal serviço até hoje é suprido por meio da contratação de empresa que forneça os equipamentos e insumos necessários para a efetivação dessa atividade. Ressaltamos também que essa contratação visa garantir a continuidade dos serviços prestados atualmente no escopo do Contrato 566/2016. O contrato atual está vigente até o dia 24 de agosto de 2021. Verifica-se que o contrato atingiu o termo temporal não sendo mais possível a sua renovação, a NOVACAP é obrigada a proceder a uma nova contratação, sob o risco de, em não o fazendo, comprometer os serviços cotidianos.

2.5. A presente contratação manterá a concepção de gestão baseada em Governança de Tecnologia da Informação e nas melhores práticas que estão sendo adotadas pela Administração Pública, fundamentalmente a Instrução Normativa nº 04 da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, recepcionada pelo Decreto nº 37.667, de 29 de setembro de 2016, bem como sua atualização contida na Instrução Normativa nº 01 de 04 de abril de 2019.

2.6. Considerando que os serviços objeto desta contratação representam parcela indispensável ao alcance da missão e das metas estabelecidas pela Administração, é preeminente sua necessidade, objetivando a continuidade dos serviços e o consequente funcionamento regular da NOVACAP.

2.7. Os serviços de impressão e digitalização são essenciais para o desempenho das atividades institucionais, já que seus usuários utilizam tais recursos tanto para execução de atividades operacionais e administrativas, sendo que sua indisponibilidade produzirá impacto direto no desempenho institucional. Desta forma, é indispensável que a contratação possua caráter continuado, pois isso possibilitará a não interrupção do fornecimento dos serviços contratados, e consequentemente, permitirá a continuidade das atividades necessárias à população do Distrito Federal.

2.8. A adoção do modelo de outsourcing de impressão tem por objetivo, entre outros, a inserção de equipamentos adequados e o gerenciamento de impressões que visam controlar e reduzir gastos excessivos dos serviços de impressão no ambiente de trabalho. Obtendo uma gestão centralizada do serviço de impressão, que, em consequência, possibilita a obtenção de indicadores de qualidade, desempenho, disponibilidade e utilização de recursos. Fornece, ainda, um melhor gerenciamento dos equipamentos, suprimentos e impressões, além de permitir a eliminação da necessidade de uma infraestrutura logística para atendimento de solicitações e distribuição de insumos e consumíveis.

2.9. É indispensável relatar que a utilização do SEI (Sistema Eletrônico de Informações) por este Instituto e diversos órgãos do Distrito Federal, muitas vezes, exige a inclusão de documentos digitalizados como forma de alimentação dos processos eletrônicos (os documentos em formato papel são digitalizados e incluídos no sistema SEI). Assim, se faz necessária que a contratação preveja o fornecimento de equipamentos multifuncionais que possuam tanto a capacidade de realizar impressão e cópias, como de realizar a digitalização de documentos.

2.10. Neste Termo de Referência é prevista a contratação dos serviços de outsourcing de impressão, em face de não haver riscos a competitividade, diante da pouca complexidade do objeto e do entendimento da existência de várias empresas com reconhecida capacidade em prestar e fornecer os serviços, não será permitido o parcelamento do objeto e tampouco permitido a participação de consórcios de empresas. O seu parcelamento poderia provocar uma perda de economia de escala, portanto será composto de um único lote composto por dois itens.

2.11. Levando em consideração a da utilização dos serviços de impressão, cópia e digitalização de documentos todos os meses, e com o objetivo de manter o pleno funcionamento das atividades que dependem desses recursos e serviços na NOVACAP. Objetivando melhorar a qualidade dos serviços prestados aos seus usuários, de forma a apoiá-los tempestivamente nos processos de trabalho e em suas atividades finalísticas, garantindo o pronto atendimento às demandas, torna-se indispensável à contratação dos serviços, uma vez que a paralisação do fornecimento dos mesmos poderá trazer prejuízos à esta empresa e à sociedade, conforme previsto no Plano Diretor de Tecnologia da Informação (Projeto A18 do PDTI-2019/2020).

2.11.1. Apesar desse estudo seguir rigorosamente as recomendações do Manual de Boas

Práticas, Orientações e Vedações para contratação de serviços de outsourcing de impressão que tem força normativa legal, estando vinculado à Portaria MP/STI nº 20, de 14 de junho de 2016, foi observado que nos Subitem 2.3.2 do item 2.8 do recomenda a especificação de “tecnologia eletrofotográfica a seco (laser, LED ou equivalente)”, e ainda na Letra “G” do Item 2.4 que veda a exigência da especificação de equipamentos de tecnologia de jato de tinta pelo baixo rendimento dos cartuchos e o custo mais elevado por página. Porém foi verificado que no mercado, atualmente, existem equipamentos de tecnologia INKJET que apresentam as seguintes vantagens ou equiparações com as de tecnologia Laser ou LED:

2.11.1.1. De acordo com os fabricantes são ecologicamente e ambientalmente corretos, pois operam com potências máximas de até 25 watts, enquanto os de tecnologia LASER ou LED operam com até 1.200 watts, permitindo uma considerável economia de energia elétrica durante a vigência da contratação;

2.11.1.2. Utilizam suprimentos para impressão de aproximadamente 40.000 páginas o que diminuem substancialmente o lixo produzido com material plástico enquanto os de LASER ou LED com cartuchos para até 8.000.

2.11.1.3. Imprimem a frio o que representa na não elevação de temperatura do ambiente em que elas operam;

2.11.1.4. Qualidade de impressão se equivalem as da LASER LED, pois, de acordo com os fabricantes as novas tecnologias utilizam tintas formadas por partículas de pigmentos revestidos a resina que formam uma camada de proteção permitindo que os corantes permaneçam na superfície do papel, oferecendo resistência a marcadores, à água e às manchas, capacidade de imprimir frente e verso sem manchar o papel e secagem rápida semelhante às de revelação térmicas por fusão do laser.

2.11.2. Essa vedação poderia produzir impugnações ao Edital, e ainda vai de encontro ao inciso III, do Art. 2º, do Regulamento de Licitações e Contratos, *in verbis*: “Art. 2º São princípios aplicáveis às licitações e aos contratos celebrados pela NOVACAP aqueles que visem a assegurar as diretrizes previstas nos arts. 31 e 32 da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, em especial os princípios da integralidade, da legalidade, da impessoalidade, da igualdade, da moralidade, da publicidade e da eficiência, da probidade administrativa, da economicidade, do desenvolvimento nacional sustentável, da vinculação ao instrumento convocatório, da obtenção de competitividade e do julgamento objetivo, além das seguintes diretrizes:

(...)

III- ampliação da participação de licitantes;

2.11.3. Portanto foi admitido que na contratação pudessem ser fornecidos equipamentos de tecnologia Laser, LED ou INKJET de forma a evitar atrasos na licitação com impugnações pela restrição do caráter competitivo.

2.12. A impressão, cópia e digitalização de documentos é um serviço contínuo e necessário à Administração para o desempenho de suas atividades, cuja interrupção pode comprometer a suas atividades, portanto a contratação deverá estender-se por mais de um exercício financeiro.

3. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

3.1. Este documento foi elaborado em conformidade com o Plano Diretor de Tecnologia de Informação da NOVACAP, para o período 2019-2020 e baseou-se nos seguintes Objetivos Específicos:

Id.	OBJETIVO ESTRATÉGICO	Id.	INICIATIVAS ESTRATÉGICAS
OETI-1	Pessoal – Garantir que os Usuários Usufruam dos Recursos de TI	A18	Adequar serviços de Impressão e Digitalização
OETI-2	Meio Ambiente e Sociedade – Reduzir Gastos Energéticos	A18.5	Instalar ferramenta de monitoramento e controle adequada no servidor de impressões
OETI-4	Infraestrutura e Mercado - Garantir a Manutenção e Continuidade dos Serviços de TI da Novacap	A18.3	Estimar/contratar quantitativo de cópias de cada tipo por ano

4. RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS

4.1. Atendimento as necessidades dos usuários internos que necessitam dos recursos de impressão, cópia e digitalização de documentos em suas atividades diárias para que possam

desempenhar suas funções institucionais nas áreas em que atuam.

4.2. Prover trabalhos e documentos impressos com qualidade.

4.3. Assegurar uma disponibilidade dos serviços durante o período de funcionamento dos diversos Setores da NOVACAP.

5. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Requisitos Gerais

5.1.1. Os equipamentos devem ser novos e de primeiro uso na primeira instalação.

5.2. Requisitos de Negócio

5.2.1. Os serviços de impressão corporativa a serem prestados pela CONTRATADA envolvem o fornecimento e instalação de equipamentos de impressão, e também de todos os insumos/suprimentos (Incluindo papel) necessários ao correto funcionamento dos equipamentos.

5.2.2. Fornecimento de uma solução de gerenciamento de impressões/cópias, que contabilize somente as efetivamente impressas;

5.2.3. A solução de impressão deverá ser capaz de prover autenticação de usuários diretamente na impressora (ex: login e senha), e também nos computadores e dispositivos de envio de documentos, bem como oferecer aos usuários a opção de retirar os trabalhos em quaisquer equipamentos do parque que estão na mesma rede, aumentando assim a disponibilidade dos serviços.

5.2.4. A solução deverá prover um software de gerenciamento de impressão, compatível com serviço de autenticação LDAP, incluindo controle de impressão e monitoramento em tempo real (on-line) de equipamentos, e gestão e monitoramento das ocorrências relativas aos serviços de impressão; e software de gestão de páginas impressas, com informações relativas à contabilização e controle de cotas e bilhetagem.

5.2.5. Suporte técnico on-site preventivo e corretivo.

5.2.6. Os equipamentos devem atender aos requisitos técnicos especificados, assim como fornecer os serviços com especificações iguais ou superiores àquelas descritas neste Termo de Referência. Os equipamentos deverão ser entregues acompanhados de manual, em português. Caso os referidos documentos sejam apresentados em língua estrangeira deverão ser traduzidos para o português. Todos os acessórios, tais como cabos, transformadores e etc. necessários ao correto funcionamento dos equipamentos deverão ser fornecido pela CONTRATADA.

5.2.7. A solução de gerenciamento de equipamentos e impressões e de suporte técnico deverá atender aos requisitos técnicos específicos listados neste Termo de Referência.

5.2.8. O CONTRATANTE poderá, no decorrer da execução do CONTRATO, promover a o remanejamento dos equipamentos para outras localidades no mesmo Estado dos locais inicialmente definidos e que deverão ser igualmente atendidas pelos serviços que compõem o objeto desta contratação, sem custos adicionais. Incluídos os remanejamentos internos (entre setores, blocos, andares, etc.), sempre que necessário a pedido do CONTRATANTE.

5.2.9. Os equipamentos deverão ser configurados para ficarem permanentemente bloqueados para utilização da função cópia e impressão. As cópias e impressões serão liberadas mediante registro de login e senha diretamente no painel do equipamento de acordo com os privilégios de acesso do usuário.

5.2.10. Com objetivo de facilitar a gestão do contrato, os sistemas de gerenciamento da Solução deverão realizar a abertura de chamados possibilitando a Gestão dos atendimentos com SLA e Possibilitar pesquisar histórico de uso e trocas de suprimentos, podendo ser acessadas em uma linha do tempo, com o objetivo de verificar as ocorrências de troca por tipo de suprimento.

5.2.11. Caberá à CONTRATADA prover todos os hardwares, softwares e licenças necessárias para o perfeito funcionamento e integração da solução.

6. DOS REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

6.1. Previamente às primeiras instalações, com intuito de habilitar a equipe técnica do CONTRATANTE para o atendimento de primeiro nível a seus usuários, a CONTRATADA deverá efetuar o repasse de conhecimento que contemple ações de baixa complexidade, tais como, mas não exclusivamente:

6.1.1. Utilização básica e operação dos equipamentos (alimentação de papel, impressão,

digitalização, OCR ou embarcado e cópia);

6.1.2. Solução de defeitos comuns, como atolamento de papel;

6.1.3. Troca de suprimentos;

6.1.4. Quaisquer outras ações julgadas pertinentes.

6.1.5. Ademais, será responsabilidade da CONTRATADA repassar às pessoas indicadas pelo CONTRATANTE o conhecimento necessário para utilização da solução de gerenciamento e a operacionalizar os equipamentos realizando tarefas básicas como copiar, digitalizar e imprimir.

7. DOS REQUISITOS LEGAIS

7.1. Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016 e Regulamento de Licitações e Contratos da Novacap.

7.2. Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, que regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.

7.3. Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela Administração Pública Federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.

7.4. Cumprimento das ações previstas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI, para o biênio 2019-2020, aprovado pelo Comitê de Tecnologia da Informação da Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil - NOVACAP.

7.5. Os equipamentos devem estar disponíveis para atender ao previsto no Decreto nº 6.514, de 22 de julho de 2008, que dispõe sobre as infrações e sanções administrativas ao meio ambiente e estabelece o processo administrativo federal para apuração destas infrações.

7.6. Instrução Normativa SGD/ME nº 01, 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 - SISF do Poder Executivo Federal (IN 01).

7.7. Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19 de Janeiro de 2010, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional.

7.8. Manual de Boas Práticas, Orientações e Vedações para contratação de serviços de outsourcing de impressão que tem força normativa legal, estando vinculado à Portaria MP/STI nº 20, de 14 de junho de 2016, na forma de anexo, tendo sido assinado, em sua última versão, pelo Secretário de Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão em 20/01/2017 e publicado na mesma data.

8. DOS REQUISITOS TEMPORAIS

8.1. A CONTRATADA somente poderá iniciar a prestação dos serviços quando autorizada pelo CONTRATANTE por meio de Ordem de Serviço, após a assinatura do CONTRATO e do termo de ciência a ser disponibilizado em Reunião Inicial, conforme modelo fornecido pela CONTRATANTE.

8.1.1. A Contratada terá um prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato, para alocar, instalar e configurar as impressoras multifuncionais para a execução dos serviços contratados, de acordo com o estabelecido nesse instrumento.

8.1.2. Os prazos previstos para alocar os recursos e apresentar o Estudo de Capacidade poderão ser estendidos, desde que solicitado e justificado pela Contratada e aprovado pela Contratante.

8.2. A Ordem de Serviço aberta para a execução do serviço terá validade enquanto o contrato estiver vigente ou até que outra Ordem de Serviço a revogue.

8.3. Todos os eventos de trabalho que envolva participação de integrantes da CONTRATADA em ambiente da CONTRATANTE serão realizadas de segunda-feira a sexta-feira das 08:00 às 18:00, exceto feriados, salvo acordo entre as partes.

8.4. Para fins de aplicação dos prazos descritos neste documento, considerar-se-á “dia útil” como o dia em que houver expediente normal nas unidades funcionais do CONTRATANTE, e “hora útil” como o intervalo de horas entre 8h e 18h.

8.5. A vigência contratual será de 4 (quatro) anos para o modelo de franquia + excedente,

prorrogável por mais um.

8.6. Os equipamentos que apresentarem defeito ou mau funcionamento devem ter o problema sanado conforme previsto no item Nível Mínimo de Serviço.

9. DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA

9.1. Deve-se identificar todos os profissionais envolvidos na execução do contrato, provenientes da empresa a ser contratada, mantendo um cadastro completo atualizado, que indicará ainda data de início de atuação na prestação de serviços bem como o término, para cada profissional, quando estes ingressarem ou não mais estiverem alocados.

9.2. A CONTRATADA deverá se responsabilizar sobre todos os possíveis danos físicos e ou materiais causados ao Órgão e ou a terceiros, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou inobservância às normas e políticas de segurança da NOVACAP.

10. DOS REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

10.1. Quanto aos requisitos sociais, os profissionais da CONTRATADA, quando nas dependências da NOVACAP, deverão apresentar-se vestido de forma adequada ao ambiente de trabalho, evitando-se o vestuário que caracterize o comprometimento da boa imagem institucional.

10.2. Os profissionais também deverão respeitar todos os servidores, funcionários e colaboradores em qualquer posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal.

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

10.4. Todos os equipamentos deverão aceitar tensão de alimentação de 100/127 volts e 220 volts, com seleção manual ou automática ou por meio de transformador/estabilizador fornecido, sob responsabilidade da CONTRATADA.

10.5. 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.

10.6. A atividade de logística reversa dos insumos 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.

10.7. Conforme o Art. 6º da IN 01/2010, a Contratada adotará as seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços:

11. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

11.1. A CONTRATADA deverá observar, rigorosamente, todas as normas, padrões e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação da Contratante.

11.2. Deverão ser executados todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente.

11.3. A CONTRATADA submeterá seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela Contratante, durante o tempo de permanência nas dependências do órgão.

11.4. Nos casos de substituição de equipamentos que possuem mecanismos de armazenamento interno dos documentos impressos, copiados ou digitalizados, como discos rígidos ou outros.

12. REQUISITOS TÉCNICOS DA SOLUÇÃO

12.1. A padronização do parque de equipamentos propicia o que se chama de ganho de escala no processo de aquisição ou locação de hardwares, suprimentos e consumíveis necessários à prestação dos serviços. Assim, a tendência é de que quanto maior for a quantidade negociada de um determinado modelo de equipamento e de seus consumíveis, menores serão seus preços e respectivamente os valores ofertados pelas Licitantes no certame.

12.2. A solução deverá prever como forma de padronização, os seguintes tipos de equipamentos:

12.2.1. Impressora Multifuncional Monocromática A4;

12.2.2. Impressora Monocromática A4;

12.2.3. Impressora Multifuncional policromática A3.

12.2.3.1. Cada um dos tipos de impressora poderá ter marca de fabricantes diferentes;

12.2.3.2. A quantidade de cada tipo só pode ser de um fabricante, marca e modelo.

12.2.4. O Software de Gerenciamento do ambiente de Impressão;

13. REQUISITOS DE PROJETO

13.1. Os equipamentos deverão ser distribuídos e instalados de acordo com a programação e nos locais estabelecidos pelo CONTRATANTE.

13.2. A CONTRATADA será responsável pela instalação dos equipamentos nos pontos designados com IP próprio e será acompanhada por servidores designados para acompanhamento da instalação.

13.3. Os custos logísticos de transporte e distribuição dos equipamentos deverão ser integralmente cobertos pela CONTRATADA, inclusive eventuais seguros e outros custos relacionados.

13.4. A CONTRATADA deverá prover atendimento de assistência e suporte técnico por meio de telefone com número de tarifação local nos pontos de presença da solução para abertura de chamados com objetivo de resolver dúvidas de operação, reportar e registrar falhas.

14. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

14.1. A solução de outsourcing a ser contratada prevê o fornecimento de consumíveis incluindo papel, além das peças de reposição e manutenção já dentro do valor a ser contratado, sem ônus adicionais à Contratante.

14.2. Todos os softwares e licenças necessárias para o funcionamento da solução será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

14.3. O modelo franquia mensal de páginas mais excedente, foi o modelo escolhido a partir do Estudo Técnico Preliminar e também é o modelo recomendado no Manual de Boas Práticas, Orientações e Vedações para contratações de serviços de "outsourcing" de impressão, instituído pela Portaria STI/MP nº 20, de 14 de junho de 2016. Portanto, o regime escolhido é o de franquia 60% + excedente com um quantitativo estimado de **277.380 páginas/ano, considerando o uso eventual do excedente à franquia.**

14.4. A quantidade de impressões a serem fornecidas é o que consta na tabela abaixo, podendo ser acrescido aos limites contratuais permitidos na Lei nº 13.303/2016.

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT. IMPRESSÕES ANUAL	TOTAL IMPRESSÕES 48 MESES	VALOR UNITÁRIO MÉDIO (R\$)	VALOR TOTAL ANUAL (R\$)	VALOR TOTAL 48 MESES (R\$)
1	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Dentro da Franquia com Papel	144.000	576.000	0,27	38.880,00	155.520,00
2	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Excedente a Franquia com Papel	96.000	384.000	0,28	26.880,00	107.520,00
3	Outsourcing de Impressão - Páginas A3 - Policromático - Dentro da Franquia com Papel	22.428	89.712	1,22	27.362,16	109.448,64
4	Outsourcing de Impressão - Páginas A3 - Policromático - Dentro da Franquia com Papel	14.952	59.808	1,12	16.746,24	66.984,96

TOTAL	109.868,40	439.473,60
--------------	-------------------	-------------------

14.5. O quantitativo de impressões da tabela acima será processado nos equipamentos abaixo:

14.6. 46 (quarenta e seis) Impressoras multifuncionais monocromáticas A4;

14.7. 08 (oito) Impressoras monocromáticas A4;

14.8. 03 (três) Impressoras multifuncionais policromáticas A3.

14.9. Os equipamentos serão instalados e distribuídos na NOVACAP em edificações localizadas no quadrilátero do Distrito Federal.

15. BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

15.1. A solução é composta dos seguintes bens e serviços

15.2. 46 (quarenta e seis) impressoras multifuncionais A4 monocromáticas, para impressões, cópias e digitalizações;

15.3. 08 (oito) impressoras A4 monocromáticas, para impressões, cópias e digitalizações;

15.4. 03 (três) Impressoras multifuncionais policromáticas A3.

15.5. Software que possibilite o gerenciamento de impressão para habilitar, rastrear, gerenciar e proteger sua impressão, cópia e digitalização, com requisitos mínimos a serem estabelecidos nesse documento;

15.6. Manutenção corretiva, preventiva;

15.7. Suporte técnico "on site" na sede da NOVACAP, VIVEIRO I e VIVEIRO II em Brasília/DF;

15.8. Instalação e configuração da solução;

15.9. Suprimentos suficientes e necessários para o funcionamento correto da solução;

15.10. Recursos humanos qualificados vinculados à empresa a ser contratada habilitada para Implantação, manutenção e suporte da solução.

16. SISTEMA DE GERENCIAMENTO E CONTABILIZAÇÃO DE IMPRESSÕES

16.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar e configurar sistema de gerenciamento dos serviços de impressão, fornecendo inclusive o hardware necessário se for o caso (podendo ser virtualizado), que permita a monitoração dos processos de impressão, que contemple, no mínimo, os seguintes requisitos:

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

16.3. Monitorar os equipamentos on-line, possibilitando, no mínimo, gerenciar remotamente, via rede TCP/IP, os equipamentos instalados, permitindo efetuar alterações de configuração, checagem do status de impressão, nível dos suprimentos de impressão, etc.

16.4. Informar usuário, nome do trabalho impresso, horário de impressão, equipamento onde o trabalho foi impresso, número de páginas, modo de impressão (colorido ou mono), tamanho do papel e custo para cada trabalho impresso.

16.5. Permitir a ordenação dos relatórios por ordem alfabética de usuários.

16.6. Permitir a exportação dos dados para análise em planilha eletrônica compatível com Microsoft Excel.

16.7. Realizar inventário automático dos equipamentos.

16.8. Permitir a definição de custos de página impressa por impressora/multifuncional, diferenciando custos para impressão em cores e preto e branco.

16.9. Permitir a definição de centros de custo para usuários e a geração de relatórios a partir dos mesmos.

16.10. Permitir bilhetagem do total de páginas impressas no período, contabilizando por impressora, por usuário, por centro de custo e/ou grupo.

16.11. Permitir a definição do limite de cotas informativas, por usuário e a geração de relatórios de utilização de cotas.

16.12. Permitir o gerenciamento das cotas, ou seja, a programação de depósitos mensais ou

anuais nas cotas dos usuários e Centros de Custos, a fim de automatizar a gestão dos limites.

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

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

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

16.16. Capturar contadores das impressoras automaticamente.

16.17. Com objetivo de facilitar a gestão do contrato, os sistemas de gerenciamento da Solução ainda deverão realizar as seguintes tarefas:

16.17.1. Coletar automaticamente os contadores de página, níveis de suprimento e alertas de todas as suas impressoras de rede e USB;

16.17.2. Possibilitar pesquisar histórico de uso e trocas de suprimentos, podendo ser acessadas em uma linha do tempo, com o objetivo de verificar as ocorrências de troca por tipo de suprimento.

16.17.3. Possibilitar a abertura de chamados possibilitando a Gestão dos atendimentos com SLA;

17. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS DISPOSITIVOS DE IMPRESSÃO

17.1. Quantitativo dos Equipamentos

17.1.1. Para execução dos serviços solicitados, a CONTRATADA deverá disponibilizar a seguinte quantidade de equipamentos:

Item	Tipo	Descrição	Quant.
1	1	Impressora multifuncional que permita a impressão, cópia e digitalização monocromática A4.	46
2	2	Impressora que permita a impressão e cópia monocromática A4.	08
3	3	Impressora multifuncional que permita a impressão, cópia e digitalização policromática A3.	03

17.1.2. Especificação mínima dos equipamentos

		TIPO 1	TIPO 2	TIPO 3
ITEM	Descrição	Impressora Multifuncional Monocromática A4 de 20 PPM	Impressora Monocromática A4 de 20 PPM	Impressora Multifuncional Policromática A3 de 12 PPM
1	Tecnologia de Impressão	Laser ou LED ou INKJET	Laser ou LED ou INKJET	Laser ou LED ou INKJET
2	Velocidade de impressão	20 PPM em A4 ou Carta	20 PPM em A4 ou Carta	12 PPM em A3
3	Ciclo mensal de Impressão	40.000 páginas	40.000 páginas	100.000 páginas
4	Funcionalidades	Impressão, Cópia e Digitalização monocromática.	Impressão monocromática	Impressão, Cópia e Digitalização monocromática e Policromática.
5	Resolução de Impressão	600x600 dpi	600x600 dpi	600x600 dpi
6	Resolução real de Digitalização e Cópia, sem interpolação.	600x600 dpi	---	600x600 dpi
7	Conectividade	Wireless LAN IEEE 802.11b/g/n USB Ethernet Interface (1000 Base-T/ 100-Base TX/ 10-Base-T)	Wireless LAN IEEE 802.11b/g/n USB Ethernet Interface (1000 Base-T/ 100-Base TX/ 10-Base-T)	Wireless LAN IEEE 802.11b/g/n USB Ethernet Interface (1000 Base-T/ 100-Base TX/ 10-Base-T)
8	Formato de exportação das imagens digitalizadas	JPG, PDF e PDF pesquisável.	----	JPG, PDF e PDF pesquisável.
9	Tamanho do documento a ser digitalizado a partir do vidro de	Ofício	----	A3

	exposição			
10	Tamanho do documento a ser digitalizado a partir do alimentador Ofício automático de documentos – ADF:	Ofício	----	A3
11	Protocolo de rede	TCP/IP v4 SNMP v1	TCP/IP v4 SNMP v1	TCP/IP v4 SNMP v1
12	Formatos de papel suportados	A4 e Carta	A4 e Carta	A3, A4
13	Alimentação de papel	250 folhas	250 folhas	550 folhas
14	Saída de papel	150 folhas	150 folhas	150 folhas
15	Alimentador automático de originais	Sim, para 50 folhas ofício.	----	Sim, para 50 folhas ofício.
16	Faixa de gramatura do papel	75 a 150 g/m²	75 a 150 g/m²	75 a 150 g/m²
17	Frente-e-verso (duplex) automático	Sim, para impressão e cópia.	Sim, para impressão.	Sim, para impressão e cópia.
18	Linguagens de Impressão	PCL5, PCL6 e Post Script 3	PCL5, PCL6 e Post Script 3	PCL5, PCL6 e Post Script 3
19	Compatibilidade com Sistemas Operacionais	MS-Windows 7 ou superior(32 e 64 bits) e Linux(32 e 64 bits)	MS-Windows 7 ou superior(32 e 64 bits) e Linux(32 e 64 bits)	MS-Windows 7 ou superior(32 e 64 bits) e Linux(32 e 64 bits)
20	Ampliação e Redução (Zoom)	50 a 200%	50 a 200%	50 a 200%
21	Gerenciamento remoto via browser, através de protocolo TCP/IP	Sim	Sim	Sim
22	Universal Print Driver	Sim	Sim	Sim
23	Tensão de 110/220V	Sim	Sim	Sim
24	Suprimento de impressão	Para, no mínimo, 10.000 páginas monocromáticas a 5% de cobertura da área de impressão.	Para, no mínimo, 10.000 páginas monocromáticas a 5% de cobertura da área de impressão.	Para, no mínimo, 10.000 páginas policromáticas a 5% de cobertura da área de impressão.

18. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

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

18.2. A proposta da licitante deverá conter o preço dos serviços anual com base no preço unitário para cada um dos itens em que desejar participar, incluindo os valores respectivos para os quantitativos da franquia e do excedente.

18.3. O valor total estimado para a licitação é **R\$ 439.473,60 (quatrocentos e trinta e nove mil quatrocentos e setenta e três reais e sessenta centavos)** para 4 (quatro) anos, prorrogável por mais um, composto conforme a seguir:

18.3.1. O valor estimado para o Item 1 - Impressão Monocromática A4 - Franquia 60%: R\$ 155.520,00 para 4 (quatro) anos, prorrogável por mais um;

18.3.2. O valor estimado para o Item 2 - Impressão Monocromática A4 - Excedente: R\$ 107.520,00 para 4 (quatro) anos, prorrogável por mais um;

18.3.3. O valor estimado para o Item 1 - Impressão Policromática A3 - Franquia 60%: R\$ 109.448,64 para 4 (quatro) anos, prorrogável por mais um;

18.3.4. O valor estimado para o Item 2 - Impressão Policromática A4 - Excedente: R\$ 66.984,96 para 4 (quatro) anos, prorrogável por mais um.

19. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

19.1. O Modelo de Execução do Contrato deverá contemplar as condições necessárias ao fornecimento da solução de TIC, observando os itens a seguir.

19.2. Localidades de Entrega

19.2.1. Os equipamentos a serem utilizados durante a prestação dos serviços, quais sejam, as impressoras e servidor de impressão, deverão ser entregues nos endereços abaixo de acordo com as orientações a constarem da Ordem de Serviço:

LOCALIZAÇÃO	ENDEREÇO
Sede NOVACAP	Setor de Áreas Públicas - Lote B - CEP: 71.215-000 Telefone: 3403-2300
Viveiro I NOVACAP	Park Way - Núcleo Bandeirante, Brasília - DF, 70705-000 Telefone: (61) 3386-1100
Viveiro II NOVACAP	Sofn Q 2 Conj. C - Brasília, DF, 70634-200 Telefone: (61) 3465-2054

19.3. Entrega e Critérios de Aceitação do Objeto

19.4. A CONTRATADA deverá indicar formalmente um preposto apto a representá-la junto a NOVACAP, o qual deve responder pela fiel execução dos serviços contratados, orientar os técnicos de manutenção que prestarão os serviços, bem como comparecer à contratante sempre que convocado;

19.5. Em conformidade com o Art. 30, da IN SLTI/MP Nº 01/2019, a CONTRATANTE deverá nomear, após a assinatura do contrato, Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante para acompanhar e fiscalizar a sua execução;

19.6. Diante de situações de irregularidades de caráter urgente, o Preposto deverá comunicar-se por escrito com a CONTRATANTE para apresentar os esclarecimentos julgados necessários, as informações sobre possíveis paralisações de serviços, a apresentação de relatório técnico, ou as razões justificadoras a serem apreciadas e decididas pelo agente designado;

19.7. Após a assinatura do contrato, deverão ocorrer as seguintes atividades:

19.7.1. Reunião Inicial entre a NOVACAP e a CONTRATADA (que será representada pelo preposto e pelo representante legal). A reunião irá gerar uma ata que será aprovada por todos os participantes;

19.7.2. Elaboração do Plano de Fiscalização, contemplando os procedimentos de conferência visando o aceite das entregas;

19.7.3. Elaboração do Plano de Implantação, a ser elaborado pela CONTRATADA contemplando:

a) Planejamento completo de entrega e instalação dos equipamentos, contendo a relação completa dos produtos a serem fornecidos, de seus itens acessórios, componentes e demais recursos associados, com as respectivas informações de especificações técnicas detalhadas, transportadoras, logística de recebimento, caminhos de passagem e armazenamento no Órgão, bem como as datas programadas das efetivas entregas e instalações;

b) Planejamento de instalação do sistema de gerenciamento e contabilização de impressões e monitoramento on-line do ambiente, contemplando todas as ações necessárias no ambiente da NOVACAP e o respectivo cronograma;

19.7.4. O Plano de Implantação deverá ser aprovado pela NOVACAP antes do início da sua execução;

19.7.5. A entrega de todos os produtos deverá ser acompanhada de Termo de Entrega com a descrição do que está sendo entregue, de forma a se atestar o recebimento do objeto contratado por parte da NOVACAP;

19.7.6. A CONTRATADA é responsável por fornecer quaisquer outros produtos ou serviços necessários para a correta implantação e funcionamento do serviço, tais como: adaptadores (de energia e outros), cabos elétricos, transformadores, estabilizadores ou quaisquer ferramentas, equipamentos, material de proteção pessoal, e outros;

19.7.7. O Termo de Entrega deverá ser datado e assinado pelo profissional responsável da CONTRATADA que efetuou a instalação e configuração e pelo responsável da NOVACAP;

19.7.8. Em até 20 (vinte) dias corridos após a Aprovação do Plano de Implantação e Autorização para Início da Execução dos Serviços, deverão estar implantados e em funcionamento

pelo menos 70% (setenta por cento) dos equipamentos fornecidos, priorizando-se a sede da NOVACAP, além da plena implantação e funcionamento do Sistema de Gerenciamento e Contabilização de Impressões;

19.7.8.1. Dentro deste prazo deverá obrigatoriamente ser disponibilizado os equipamentos para os VIVEIROS I e II, conforme item 19.2.1;

19.7.9. O Prazo de Conclusão de todos os trabalhos necessários para completa implantação e funcionamento do serviço deverá ser de até 30 (trinta dias) dias corridos após a aprovação do Plano de Implantação;

19.7.10. A Tabela 1, descrita abaixo, resume a sequência de eventos e prazos a serem cumpridos para a implantação do serviço:

Tabela 1 - Resumo de Eventos e Prazos para a Implantação do Serviço

Evento	Descrição do Evento	Prazo Máximo	Responsável
1	Assinatura do Contrato	5 dias corridos após a convocação para assinatura	NOVACAP e CONTRATADA
2	Reunião Inicial e Abertura de Ordem de Serviço (anexo-III) para início da prestação dos serviços, com ata da reunião aprovada e assinada na ocasião por todos os participantes.	2 dias corridos após o evento 01	NOVACAP e CONTRATADA
3	Entrega do Plano de Implantação	5 dias corridos após o evento 02	CONTRATADA
4	Aprovação do Plano de Implantação e Autorização para Início da Execução dos Serviços	2 dias corridos após o evento 03	NOVACAP
5	Implantação e operação de pelo menos 70% dos equipamentos, com o Sistema de Gerenciamento e Contabilização de Impressões plenamente funcional. Na implantação dos equipamentos deve ser respeitado o item 19.7.9	20 dias corridos após o evento 04	CONTRATADA
6	Treinamento referente ao Sistema de Gerenciamento e Contabilização de Impressões	5 dias corridos após o evento 05	CONTRATADA
7	Implantação e operação de 100% dos equipamentos, entrega da documentação e treinamento de todos os facilitadores	30 dias corridos após o evento 04	CONTRATADA
8	Assinatura do Termo de Recebimento Provisório da Implantação do Serviço	5 dias úteis após o evento 07	NOVACAP
9	Verificação e validação de todos os serviços da fase de implantação, com assinatura do Termo de Recebimento Definitivo da Implantação dos Serviços	15 dias úteis após o evento 08	NOVACAP

19.8. Os bens (equipamentos) e serviços que sustentam e compõem a solução serão recebidos:

19.8.1. Provisoriamente, a partir da implantação de 100 % dos equipamentos em conformidade com as especificações constantes do Edital, que se dará até 5 (cinco) dias úteis após o evento 7 da tabela 1.

19.8.2. Ao término deste recebimento será emitido o Termo de Recebimento Provisório.

19.8.3. Definitivamente, no prazo de 15 (quinze) dias úteis após o evento 8 da tabela 1.

19.9. A Administração rejeitará, no todo ou em parte, os equipamentos/serviços em

desacordo com as especificações técnicas exigidas.

19.10. A recusa parcial ou total no atendimento de uma OS emitida, será oficiada à CONTRATADA pela CONTRATANTE, que deverá prontamente corrigir os apontamentos de desconformidades dos bens ou serviços entregues que não atendam aos requisitos mínimos exigidos ou à sua proposta.

19.11. Ao término deste recebimento será emitido o Termo de Recebimento Definitivo.

19.12. A aceitação definitiva dar-se-á após a assinatura do termo de recebimento definitivo, correspondente a cada OS.

20. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

20.1. Para o acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato será designado representante da NOVACAP, nos termos do art. 213 ao 23 do Regulamento de Licitações e Contratos da Novacap, que se responsabilizará pelo registro de todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinará o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

20.2. A fiscalização de que trata o item anterior não exclui a responsabilidade do dever de reparar, remover, substituir, reconstruir ou corrigir às suas expensas, totalmente ou parcialmente, o objeto do contrato em que forem verificados defeitos, vícios ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados e responder pelos danos causados à NOVACAP ou a terceiros, independente da comprovação de sua culpa ou dolo na execução do contrato, em conformidade com o art. 221 do Regulamento de Licitações e Contratos da Novacap.

20.3. O contrato será conduzido pelos seguintes atores:

20.3.1. Fiscal Técnico – Servidor representante da área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato.

20.3.2. Fiscal Administrativo – Representante da área administrativa, indicado formalmente pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

20.3.3. Fiscal Requisitante – Servidor representante da área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação.

20.3.4. Gestor do Contrato – Servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente.

20.4. A CONTRATADA deverá nomear o seguinte ator para representá-la junto à CONTRATANTE:

20.4.1. Preposto - Representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

21. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

21.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados, na forma dos arts. 213 ao 238 do Regulamento de Licitações e Contratos.

21.2. O representante da CONTRATANTE deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

21.3. O representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.

21.4. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste documento e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto no artigo 248 do Regulamento de Licitações e Contratos da Novacap.

21.5. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste documento.

21.6. Caberá à CONTRATADA a vigilância quanto aos níveis de toner para não permitir que uma máquina tenha os serviços suspensos por falta do insumo.

21.7. O principal instrumento para a fiscalização do contrato é o Software de Controle e Gerenciamento das Impressões a ser disponibilizado pela CONTRATADA, que deverá fornecer automaticamente os volumes de serviço de cada impressora, pelo tipo de impressão utilizado.

21.8. O fiscal ou gestor do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no art. 181 do Regulamento de Licitações e Contratos da Novacap.

21.9. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

21.9.1. Observar o fiel adimplemento das disposições contratuais;

21.9.2. Solicitar a imediata substituição de funcionário da CONTRATADA que embaraçar ou dificultar o seu atendimento e a sua fiscalização, a seu exclusivo critério;

21.9.3. Rejeitar, no todo ou em parte, os produtos fornecidos em desacordo com as especificações do Edital;

21.9.4. Suspender a execução do fornecimento ou dos serviços contratados, sem prejuízo das penalidades a que se sujeita a CONTRATADA, garantido o contraditório e a ampla defesa.

22. SUPORTE TÉCNICO E GARANTIAS

22.1. Os serviços poderão ser prestados pela CONTRATADA ou por representante indicada pela CONTRATADA ou pelo fabricante de componentes de hardware ou software que sustentam a solução, sem prejuízo a responsabilidade integral da CONTRATADA quanto aos atendimentos dos níveis de serviço;

22.2. A manutenção técnica do tipo corretiva será realizada sempre que solicitada pelo CONTRATANTE por meio da abertura de chamado técnico diretamente à empresa CONTRATADA via telefone, Internet ou e-mail; ou em aplicativo fornecido pela CONTRATADA, sem custos adicionais.

22.3. Os serviços de Garantia incluem:

22.3.1. Solução de problemas relativos à indisponibilidade da solução decorrentes de defeitos nos equipamentos que sustentam a solução;

22.3.2. Solução de falhas ou defeitos no funcionamento do software que sustenta a solução, incluindo a instalação de arquivos para correção dos erros;

22.3.3. Esclarecimento de dúvidas sobre o funcionamento e operação da solução;

22.3.4. Instalação de novas versões ou atualizações e patches;

22.4. A manutenção dos equipamentos que compõem a solução de Outsourcing de impressão deverá ser realizada "on-site" dentro dos prazos estabelecidos no Nível de Atendimento dos Serviços.

22.5. Verificado a impossibilidade de conserto, deverá a CONTRATADA informar oficialmente a CONTRATANTE a necessidade de substituição definitiva do equipamento, devendo atender todas as condições e especificações técnicas do equipamento anterior, ou a ele superiores em prazo não superior a 24 horas.

22.5.1. Substituir, a critério da Contratante ou de forma proativa pela Contratada, todo equipamento que apresentar problemas de forma recorrente, caracterizando-se pela ocorrência e comprovação de pelo menos 3 (três) incidentes relacionados a uma mesma funcionalidade ou operação dentro de um período de 30 (trinta) dias.

22.5.2. A Contratada deverá substituir o equipamento utilizado na solução por um novo, igual ou superior em características técnicas, sem ônus para a Contratada.

22.6. O serviço de Garantia deve disponibilizar os seguintes tipos de atendimento:

22.6.1. **Nível I - Atendimento Telefônico (Help Desk)** chamados abertos através de ligação telefônica ou e-mail ou outra forma de contato, em regime de 8x5: 8 horas por dia, 5 dias da semana (de segunda a sexta-feira, exceto feriado). Esse serviço deve atender demandas do fiscal do contrato e de usuários referentes ao funcionamento da solução, que decorram de problemas de funcionamento.

22.6.2. **Nível II - Atendimento Remoto** identificação por meio remoto com acesso externo ao servidor de impressão para verificação dos níveis de suprimentos e outras informações que permitam garantir a não descontinuidade dos serviços.

22.6.3. **Nível III - Atendimento Presencial (On-Site)** atendimentos técnicos realizados nas dependências do CONTRATANTE, através de visita de técnico especializado, com a finalidade de resolver demandas abertas no Help Desk e não solucionadas pelo Atendimento Telefônico e/ou Remoto.

22.7. Fica a CONTRATADA sujeita às sanções previstas em Contrato pelo descumprimento das disposições acima, sem prejuízo de demais penalidades legais cabíveis.

23. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMS) E INDICADORES DE QUALIDADE

23.1. Os prazos para a prestação dos serviços devem garantir a observância ao atendimento dos seguintes Níveis Mínimos de Serviços (NMS) e sua SEVERIDADE:

23.1.1. **I - SEVERIDADE URGENTE** – Solução totalmente inoperante.

- a) Prazo máximo de início de atendimento de até 2 horas úteis contados a partir do horário de abertura do chamado;
- b) Prazo máximo de resolução do problema de até 4 horas úteis a partir do início do atendimento.

23.1.2. **II - SEVERIDADE IMPORTANTE** Solução parcialmente inoperante – Necessidade de suporte na solução com a necessidade de interrupção de funcionamento da solução.

- a) Prazo máximo de início de atendimento de até 4 horas úteis contados a partir do horário de abertura do chamado;
- b) Prazo máximo de resolução do problema de até 8 horas úteis contados a partir do início do atendimento.

23.1.3. **III - SEVERIDADE NORMAL** Solução não inoperante, mas com problema de funcionamento – Necessidade de suporte na solução sem a necessidade de interrupção de funcionamento da solução.

- a) Prazo máximo de início de atendimento de até 8 horas úteis contados a partir do horário de abertura do chamado;
- b) Prazo máximo de resolução do problema de até 48 horas úteis contados a partir do início do atendimento.

23.1.4. **IV - SEVERIDADE INFORMAÇÃO** Solicitações de informações diversas ou dúvidas sobre a solução.

- a) Prazo máximo de resposta de até 5 dias úteis, contados a partir da data de abertura da ocorrência.

23.2. Um chamado técnico somente poderá ser fechado após a confirmação do responsável da CONTRATANTE e o término de atendimento dar-se-á com a disponibilidade do recurso para uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde o mesmo está instalado.

23.3. Na abertura de chamados técnicos, serão fornecidas informações, como número de série (quando aplicável), anormalidade observada, nome do responsável pela solicitação do serviço e versão do software utilizada e severidade do chamado.

23.4. A severidade do chamado poderá ser reavaliada quando verificado que a mesma foi erroneamente aplicada, passando a contar no momento da reavaliação os novos prazos de atendimento e solução.

23.5. Cada chamado aberto receberá uma pontuação negativa em caso de não atendimento aos tempos de resposta definidos.

23.5.1. O somatório das falhas no atendimento durante o mês devem ser menor ou igual a -10, observando a tabela de serviços abaixo.

23.6. Estão definidos 6 (seis) Indicadores que buscam avaliar a qualidade dos serviços prestados, também descritos na tabela abaixo.

23.6.1. Cada indicador será avaliado mensalmente, reportando-se como atendido ou não atendido, do modo a espelhar a qualidade dos serviços durante o mês em avaliação;

23.6.2. Como resultado da qualidade dos serviços no mês, poderá se ter um dos seguintes conceitos, vinculados a uma pontuação de 1 a 4 pontos:

- a) Ruim - se apenas 1 ou 2 indicadores houver sido atendidos - 1 Ponto;
- b) Razoável - se 3 ou até 4 indicadores houver sido atendidos - 2 Pontos;
- c) Bom - se 5 indicadores houver sido atendidos - 3 Pontos;
- d) Ótimo - se todos os indicadores houver sido atendidos - 4 Pontos.

23.6.3. Ao final do 8º mês do primeiro ano de prestação de serviços, a pontuação obtida em cada um dos meses do 1º ao 8º deverá atingir no mínimo 23 pontos, ou seja 70% da pontuação possível, de forma que o fiscal poderá recomendar ao Gestor a continuidade do contrato.

23.6.4. Se a pontuação obtida for inferior a 23 pontos o fiscal deverá recomendar ao Fiscal Requisitante e ao Gestor do Contrato a rescisão antecipada do contrato, e se aprovado, iniciar junto ao Fiscal Requisitante os procedimentos para uma nova licitação.

23.6.5. A tabela abaixo apresenta os serviços e os indicadores que serão avaliados na apuração dos Níveis Mínimos de Serviço, sempre contados a partir da comunicação à CONTRATADA.

23.7. Os serviços descritos no Catálogo de Serviços da tabela abaixo poderão ser revisados e ampliados durante a execução do contrato de modo a atender ao interesse da Administração.

23.8. O não atendimento dos indicadores definidos implicará na sanção da CONTRATADA com impactos financeiros conforme o item das SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

Catálogo de Serviços		Atendimento /Resolução	Tempo Máximo de Resposta	Pontuação negativa (Não Atendimento)
Tipos de Atendimento	Severidade			
Atendimento Presencial - Equipamento não liga	URGENTE	ATENDIMENTO	2h úteis	-3
		RESOLUÇÃO	4h úteis	-5
Atendimento Presencial - Equipamento não imprime	URGENTE	ATENDIMENTO	2h úteis	-3
		RESOLUÇÃO	4h úteis	-5
Atendimento Presencial - Papel preso (Atolamento)	IMPORTANTE	ATENDIMENTO	4h úteis	-2
		RESOLUÇÃO	8h úteis	-4
Atendimento Presencial - Impressão / Cópia manchada	IMPORTANTE	ATENDIMENTO	4h úteis	-2
		RESOLUÇÃO	8h úteis	-4
Atendimento Presencial - Digitalização não funciona	IMPORTANTE	ATENDIMENTO	4h úteis	-2
		RESOLUÇÃO	8h úteis	-4
Atendimento Presencial - - Defeito que implique conserto no ADF ou no mecanismo de saída	NORMAL	ATENDIMENTO	8h úteis	-1
		RESOLUÇÃO	48h úteis	-5
Atendimento Presencial - - Problema no Visor LCD	NORMAL	ATENDIMENTO	8h úteis	-1
		RESOLUÇÃO	48h úteis	-5
Atendimento Presencial - Outro problema a ser categorizado	NORMAL	ATENDIMENTO	8h úteis	-2
		RESOLUÇÃO	48h úteis	-5
Atendimento na prestação da informação requerida	INFORMAÇÃO	RESOLUÇÃO	5 dias úteis	-4
Obs: Entende-se como hora útil aquela realizada dentro dos horários de funcionamento da NOVACAP e dia útil àquela realizada de segunda a sexta-feira, exceto feriados.				

INDICADORES DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS	ATENDIDO	NÃO ATENDIDO
I. Total de atendimentos prestados no mês, dentro do prazo estabelecido, igual ou acima de 90%		
II. Total de resoluções atendidas no mês, dentro do prazo estabelecido, igual ou acima de 90%		
III. Quantidade de impressoras com mais de 2 horas de indisponibilidade durante o mês, menor que 4 ocorrências no mês		
IV. Número de reclamações sobre impressões ou equipamentos feitas ao Fiscal do Contrato, menor que 5 ocorrências no mês		
V. Quantidade de falhas na troca de toners durante o mês		

igual a zero.		
VI. Pontuação negativa dos tempos de atendimento no mês, menor ou igual a -10		

AVALIAÇÃO MENSAL PARA CONTINUIDADE DO CONTRATO COM BASE NOS INDICADORES ATENDIDOS - ATÉ O 8º MÊS DE VIGÊNCIA	CONCEITO	PONTOS P/ AVALIAÇÃO ANUAL
A) 1 OU ATÉ 2 INDICADORES ATENDIDOS	RUIM	1
B) 3 OU ATÉ 4 INDICADORES ATENDIDOS	RAZOÁVEL	2
C) 5 INDICADORES ATENDIDOS	BOM	3
D) 6 INDICADORES ATENDIDOS	ÓTIMO	4
Obs: a pontuação necessária para a continuidade do contrato será de 70% dos 32 pontos possíveis na média das somas da pontuação do mês 1 ao mês 8 da vigência do contrato, ou seja, 23 pontos		

24. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

24.1. A Transferência de Conhecimento será realizada por meio de treinamentos e a cada atendimento presencial que for demandado.

24.2. A empresa CONTRATADA deverá promover o treinamento para utilização do Software de Controle e Gerenciamento das Impressões aos fiscais encarregados da Fiscalização e empregados indicados pela NOVACAP, em local, data e hora a ser definida na reunião de inserção e alinhamento.

24.3. A empresa CONTRATADA deverá promover o treinamento para utilização das impressoras a um grupo de servidores designados que serão os replicadores das informações aos demais servidores do setor.

24.4. Na reunião de inserção e alinhamento, será definido o cronograma e demais detalhes para os treinamentos que serão realizados on site nas dependências da NOVACAP.

24.5. A CONTRATADA compromete-se a fornecer para o CONTRATANTE toda a documentação relativa ao software mencionado.

25. DO FATURAMENTO

25.1. O faturamento referente aos serviços de outsourcing de impressão dar-se-á com base nos quantitativos efetivamente impressos e validados pela CONTRATANTE.

25.2. O pagamento será mensal findo o mês de apuração.

25.3. O Software de Controle e Gerenciamento das Impressões deverá fornecer o relatório de consumo por equipamento e outros especificados na definição dos requisitos do aplicativo que será validado pela fiscalização.

25.4. A CONTRATANTE pagará fixa e mensalmente os valores correspondentes às franquias asseguradas à Contratada, acrescidas quando for o caso, dos valores relativos às páginas excedentes impressas, digitalizadas ou copiadas mensalmente.

25.5. Haverá compensação semestral de franquia efetivada durante a vigência do contrato.

25.6. Somente haverá compensação na fatura do último mês de cada semestre contratual quando tiver havido pagamento de excedente de páginas impressas além da franquia mensal durante o respectivo período.

25.7. A cada mês, para fins de faturamento, deve haver a apuração mensal do saldo. Se o saldo do mês for negativo (ou seja, de CRÉDITOS), deverá ser pago o valor da FRANQUIA MENSAL. Caso o saldo seja positivo (ou seja, de EXCEDENTE), o órgão deve pagar a FRANQUIA MENSAL acrescida do valor EXCEDENTE gerado no respectivo mês.

25.8. Caso seja constatado, a cada análise semestral, que o volume realizado/produzido não esteja atingindo o volume da franquia estipulada para o semestre, o órgão deve reavaliar o dimensionamento do contrato, seja revisando a estimativa de páginas impressas, a quantidade de impressoras ou sua melhor distribuição.

25.9. Se essa diferença for recorrente, proveniente de uma tendência de baixa ou mudança no perfil do consumo, o órgão deve aditar o contrato visando consolidar esta mudança, de modo que não ocorra de forma reiterada o pagamento por páginas não produzidas, devendo ainda serem observados os limites estabelecidos no art. 81 da Lei nº 13.303/2016.

25.10. Durante a compensação ao final de cada semestre contratual são previstos cinco cenários possíveis de ocorrer, dentro de duas situações principais, com a respectiva forma de cálculo,

conforme exemplificado abaixo, a Tabela abaixo traz uma legenda para as variáveis envolvidas nos cálculos.

LEGENDA	
Franquia mensal	Soma das franquias dos tipos de equipamentos (mesmo quando houver mais de um tipo: Tipo I + Tipo II + Tipo III ...), separando-se por tipo de impressão (monocromáticas ou policromáticas) ... (em páginas)
Valor fixo da franquia mensal	Soma dos valores das franquias dos tipos de equipamentos (mesmo quando houver mais de um tipo: Tipo I + Tipo II + Tipo III ...), separando-se por tipo de impressão (monocromáticas ou policromáticas) ... (em R\$)
ΣF	Somatório das franquias mensais no semestre, separando-se monocromática e policromática (em páginas)
ΣP	Somatório das páginas impressas/copiadas no semestre ou volume produzido (em páginas)
ΣVE	Somatório do Valor Excedente no semestre, ou seja, soma dos valores pagos por produção excedente à franquia em cada mês (em R\$)
ΔExc	Delta Excedente ($\Delta Exc = \Sigma P - \Sigma F$), ou seja, a diferença entre o somatório das páginas efetivamente impressas e o somatório das franquias mensais dentro do semestre da compensação (em páginas)
Valor ΔExc	Valor Delta Excedente (Valor $\Delta Exc = \Delta Exc * \text{Valor Unitário Excedente}$), ou seja, o valor calculado da diferença excedente (volume produzido menos volume da franquia) que será aplicado na fórmula da redução (em R\$)
Redução	Valor da Redução = $\Sigma VE - \text{Valor } \Delta Exc$, ou seja, a diferença entre o somatório do Valor Excedente e o Valor Delta Excedente (em R\$). Esse valor será usado na fórmula do Novo Valor a ser pago. Importante lembrar que só existirá redução se houver produção de excedente de páginas durante o semestre.
Novo Valor a ser pago	Novo Valor a ser pago = Valor do último mês (da compensação semestral) - Valor da Redução (em R\$), ou seja, é a consolidação da compensação propriamente dita dentro do semestre, onde será descontado do último mês de cada ciclo semestral o valor referente à Redução calculada anteriormente. Cabe ressaltar que o “Novo Valor a ser pago” é o valor que será faturado.

25.11. Situação 1: $\Sigma F \geq \Sigma P$, ou seja, se o somatório das franquias mensais (ΣF , que corresponde à franquia de cada mês multiplicada por 6) for igual ou maior que o somatório de páginas produzidas (ΣP) dentro do respectivo semestre:

25.11.1. Cenário 1 – Caso o volume produzido no semestre seja inferior à soma das franquias mensais do mesmo período não haverá compensação pois não há geração de excedente;

25.11.2. Cenário 2 – Caso haja produção de excedente em alguns meses, mas o somatório de páginas produzidas seja inferior em relação ao somatório das franquias mensais, será descontado no último mês do respectivo semestre o valor referente à redução, através da fórmula: Novo Valor a ser pago = Valor do último mês (da compensação semestral) - Valor da Redução;

25.11.3. Cenário 3 – Esse cenário é uma excepcionalidade do cenário anterior, onde o Valor da Redução seja superior ao valor do último mês do semestre contratual. O novo valor a ser pago será calculado conforme a mesma fórmula anterior: Novo Valor a ser pago = Valor do último mês (da compensação semestral) - Valor da Redução. Entretanto, deverá ser emitida uma Guia de Recolhimento da União (GRU) para que o fornecedor faça a devida compensação do pagamento;

25.11.4. Caso o órgão opte por finalizar a compensação no próximo semestre (ou seja, sem recolhimento de GRU e deixando restos a compensar para o próximo semestre), deverá fazer a compensação no primeiro mês subsequente. Todavia, deve atentar, neste caso, ao correto procedimento contábil para abatimento do valor da compensação proveniente de semestre anterior.

25.12. Situação 2: $\Sigma F < \Sigma P$, ou seja, se o somatório das franquias mensais (ΣF , que corresponde à franquia de cada mês multiplicada por 6) for menor que o somatório de páginas produzidas (ΣP) no respectivo semestre:

25.12.1. Cenário 4 – Caso haja produção de excedente em alguns ou todos os meses, o somatório de páginas produzidas seja superior ao somatório da franquia e o Valor Excedente seja igual ao Valor delta Excedente ($\Sigma VE - \text{Valor } \Delta Exc = 0$), então não há compensação, pois não há valor a ser reduzido ao final da compensação.

25.12.2. Cenário 5 – Caso haja produção de excedente em alguns ou todos os meses, o somatório de páginas produzidas seja superior ao somatório da franquia e o Valor Excedente seja

maior que o Valor delta Excedente ($\sum VE - \text{Valor } \Delta \text{ Exc}$) > 0, então a compensação ocorrerá no último mês do respectivo semestre, onde será descontado o somatório dos valores excedentes, através da fórmula: Novo Valor a ser pago = Valor do último mês (da compensação semestral) - Valor da Redução.

26. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PROCEDIMENTOS DE EMISSÃO DE NOTAS FISCAIS

26.1. Os procedimentos de pagamento envolvem o recebimento do Relatório Mensal de Faturamento - consistente na contagem das impressões feitas a partir dos contadores das máquinas e totalizadas para a identificação do valor a pagar no mês de apuração - emitida pela CONTRATADA de acordo com os quantitativos e valores previstos em contrato, acompanhada da documentação complementar necessária e das prévias medidas de avaliação da qualidade e da adequação dos serviços prestados.

26.2. A referida medição será realizada pelo executor do Contrato com base no Instrumento de medição de resultado, ANEXO-I que subsidiará a emissão da Nota Fiscal/Fatura pela CONTRATADA a qual deverá ocorrer no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento do referido documento.

26.3. Após, o pagamento somente será autorizado após VALIDAÇÃO pelo empregado competente, condicionado este ato à verificação da conformidade e da adequação em relação aos serviços efetivamente prestados.

26.4. A documentação de cobrança não aceita pelo CONTRATANTE será devolvida à CONTRATADA para que adote as devidas medidas corretivas, com as informações que motivaram sua rejeição. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente (decorrente de penalidade imposta ou inadimplência) o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

26.5. A devolução da documentação de cobrança não aprovada pelo CONTRATANTE não servirá de motivo para que a CONTRATADA suspenda a execução dos serviços.

27. PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO DE VALORES PARA PAGAMENTO

27.1. O faturamento dos serviços para pagamento deverá ocorrer em periodicidade mensal, compreendendo os serviços prestados.

27.2. 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 pelos servidores formalmente designados.

27.3. 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 pela NOVACAP à CONTRATADA.

27.4. 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 a NOVACAP.

27.5. 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;

27.6. A compensação periódica para outsourcing de impressão deverá ser efetuada de acordo com as Boas Práticas, orientações e vedações para contratação de serviços de outsourcing de impressão estando vinculado à Portaria MP/STI nº 20, de 14 de junho de 2016.

27.7. Somente haverá compensação na fatura do último mês de cada semestre contratual quando tiver havido pagamento de excedente de páginas impressas/copiadas além da Franquia Mínima Mensal durante o respectivo período.

27.8. 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), a NOVACAP deverá pagar a Franquia Mínima Mensal acrescida do valor EXCEDENTE gerado no respectivo mês.

27.9. 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.

27.10. 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.

27.11. 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 Gestor e Fiscais do contrato.

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

$$\text{Pagamento Mensal} = \text{Franquia Mínima Mensal} + \text{Impressão/Cópia Excedente} - \text{Glosa}$$

27.13. Em que: Franquia

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

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

27.16. **Glosa:** eventual redução ao pagamento em função do descumprimento dos níveis mínimos de serviços exigidos, durante o período de faturamento.

28. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

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

28.2. Comunicar à Contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas à execução contratual da Solução de Tecnologia da Informação.

28.3. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

28.4. Designar Gestor, Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.

28.5. Encaminhar formalmente à CONTRATADA a demanda, por meio de Ordem de Serviço/Fornecimento, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.

28.6. Receber o serviço desde que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.

28.7. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

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

28.9. Permitir acesso dos empregados da Contratada às suas dependências para a execução dos serviços.

28.10. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitado pelo representante ou preposto da Contratada.

28.11. Fornecer condições adequadas para as instalações dos equipamentos.

28.12. Disponibilizar local para o armazenamento dos suprimentos.

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

29. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

29.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua

proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os suprimentos e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.

29.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pela Equipe de Fiscalização, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos serviços empregados.

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

29.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia ou dos pagamentos devidos à Contratada o valor correspondente aos danos sofridos.

29.5. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

29.6. Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso.

29.7. Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão ao órgão para a execução do serviço.

29.8. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE.

29.9. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração.

29.10. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.

29.11. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.

29.12. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezoito 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.

29.13. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

29.14. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

29.15. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 81 da Lei nº 13.303/2016.

29.16. Indicar formalmente PREPOSTO e seu SUBSTITUTO aptos a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do CONTRATO.

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

29.18. Informar prontamente ao CONTRATANTE sobre fatos e/ou situações relacionadas à prestação dos serviços contratados que representem risco ao êxito da contratação ou o cumprimento de prazos exigidos, além de responsabilizar-se pelo conteúdo e veracidade das informações prestadas - sob pena de incorrer em situações de dolo ou omissão.

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

29.20. Fornecer, sempre que solicitado, amostra de equipamentos para realização de testes para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas.

29.21. Auxiliar o CONTRATANTE na elaboração de políticas e procedimentos relacionados à gestão e uso dos serviços contratados, inclusive no que tange à implantação de medidas de

racionalização e economia.

29.22. Responsabilizar-se pelos procedimentos logísticos de transporte, distribuição e instalação dos equipamentos nos endereços indicados pelo CONTRATANTE, arcando com todos os custos relacionados.

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

29.24. São de responsabilidade da CONTRATADA todos os itens que contemplam a prestação dos serviços: fornecimento e disponibilidade dos equipamentos, software de gerenciamento de ativos e bilhetagem das páginas, assistência técnica de manutenção preventiva e corretiva, repasse de conhecimento aos usuários, reposição de peças e insumos/consumíveis como toners, cilindros e fusores.

29.25. Identificar todos os equipamentos e materiais de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade do Contratante.

29.26. Submeter à aprovação da Unidade Fiscalizadora os formulários que serão utilizados para planilhas, controles e relatórios referentes ao ajuste, antes do início de suas atividades, que sejam devidamente adequados ao sistema do Contratante.

29.27. Conservar técnica, mecânica e operacionalmente os equipamentos instalados, de modo a mantê-los em permanente, plena e eficaz capacidade produtiva, com a utilização de aparelhamento e ferramentas adequados e técnicos qualificados.

29.28. Providenciar, a critério do Contratante, a substituição de equipamento que apresentar quantidade excessiva de defeitos e manutenções, ocasionando atrasos e prejuízos aos serviços.

29.29. Serão de responsabilidade da Contratada o transporte de eventual(is) remoção(ões) e instalação(ões) de equipamento quando houver necessidade de alteração de local de utilização, correndo às suas expensas todos os custos e despesas decorrentes.

29.30. Não transferir qualquer responsabilidade da Contratada para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos etc.

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

29.32. Executar a manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos, incluindo os serviços de troca de peças, lubrificação, bem como a substituição de peças desgastadas.

29.33. Somente desativar hardware, software e qualquer outro recurso computacional relacionado à execução do objeto, mediante prévia autorização da CONTRATANTE.

29.34. Atender as disposições sobre sustentabilidade ambiental descritas neste Termo de Referência.

30. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

30.1. Os recursos necessários ao atendimento da despesa, salvo melhor juízo, a serem confirmados pela Coordenação de Orçamento e Finanças.

31. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

31.1. Será formalizado instrumento contratual com vigência de 4 (quatro) anos, contados a partir da data da sua assinatura do contrato, com possibilidade de prorrogação por mais um ano, conforme recomendação da Portaria MP/STI nº 20, de 14 de junho de 2016 – Boas práticas, orientações e vedações para contratação de serviços de outsourcing de impressão, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 5 (cinco) anos, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

31.2. Os serviços tenham sido prestados regularmente;

31.3. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

31.4. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, conforme previsto no item do Modelo de Gestão do Contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

31.5. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

- 31.6. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;
- 31.7. Haja manifestação expressa da CONTRATADA informando o interesse na prorrogação;
- 31.8. Seja comprovado que a CONTRATADA mantém as condições iniciais de habilitação;

32. DA SUBCONTRATAÇÃO

32.1. Não será permitida a subcontratação do objeto deste Termo de Referência, uma vez que o mais razoável, desde logo, é que a contratação mais vantajosa para a Administração seja aquela formalizada diretamente com os executores, dada a reduzida probabilidade de a inserção de um intermediário resultar em um preço mais razoável pelos serviços. Cabe destacar o Acórdão nº 1.733/2008 – Plenário do Tribunal de Contas da União que já efetuou observação sobre a possibilidade de subcontratação total do objeto, que abre a oportunidade para que o licitante vencedor passe a exercer apenas a função de intermediário, na medida em que possuiria a faculdade de apontar as empresas que realizarão as obras, presente a autorização para subcontratação total do objeto, circunstâncias que afrontariam flagrantemente os princípios constitucionais da moralidade, da eficiência (art. 37, caput, da Constituição Federal), da supremacia do interesse público, da legalidade, isonomia, impessoalidade, economicidade e do julgamento objetivo, dentre outros, além de acarretar em afronta ao dever geral de licitar (art. 37, XXI, da Constituição Federal) e o art. 78 da Lei nº 13.303/2016.

33. DO REAJUSTE DE PREÇO

- 33.1. O preço consignado no contrato será corrigido anualmente, observado o interregno mínimo de um ano, contado a partir da data limite para a apresentação da proposta, pela variação do O IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado), ou por outro que a substitua.
- 33.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 33.3. Os reajustes a que o contratado fizer jus e que não forem solicitadas durante a vigência do contrato serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.

34. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

34.1. Regime, Tipo e modalidade de licitação.

34.1.1. A presente contratação deverá ser realizada na modalidade de PREGÃO ELETRÔNICO, do tipo por MENOR PREÇO GLOBAL POR ITEM, em observância ao Art. 4º do Decreto nº 5.450/05, devido ao fato de que os serviços são considerados comuns, conforme as características previstas no Art. 1º da Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 10.024/2019 que regulamentou a referida lei.

34.1.2. Os bens e serviços contratados serão executados na forma de EXECUÇÃO INDIRETA POR PREÇO UNITÁRIO, por item, de acordo com o disposto no art. 42, I, da Lei nº 13.303/2016.

34.1.3. O regime de empreitada por preço unitário justifica-se pela necessidade da Administração em contratar os referidos serviços sob demanda, considerando o preço certo das unidades determinadas no escopo.

34.1.4. A fundamentação pauta-se na premissa que a contratação de serviços baseia-se em padrões de desempenho e qualidade claramente definidos no Termo de Referência, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los, caracterizando-se como “serviço comum” conforme Art. 9º, §2º do Decreto 7.174/2010. 17.1.5. O licitante que desejar participar da disputa de qualquer dos itens, deverá apresentar atestado que informe ter prestado os serviços relacionados com pelo menos metade dos volumes de quantidades definidos em cada item.

34.2. Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência

34.2.1. Conforme o Decreto nº 7.174/20120 e Lei Complementar nº 123/2006, as microempresas e empresas de pequeno porte terão prioridade no exercício do direito de preferência em relação às médias e grandes empresas, desde que atendam todos os requisitos previstos neste Termo de referência, observando a seguinte ordem:

34.2.1.1. Bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo

com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;

34.2.1.2. Bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e

34.2.1.3. Bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal.

35. CRITÉRIOS E REQUISITOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA

35.1. Para a participação na disputa de qualquer dos lotes cabe ao licitante apresentar atestado(s) de capacidade técnica para comprovação de execução anterior de atividade pertinente, fornecido por pessoa jurídica de direito público/privado, que comprove ter a LICITANTE fornecido e prestado serviço de outsourcing de impressão, como no mínimo 50% do quantitativo da franquia a ser contratada.

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

35.3. Terá preferência as empresas que se enquadrem nos termos do art. 3º da Lei nº 10.176/01 e no art. 5º do Decreto nº 7.174/10. 19.

36. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

36.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 13.303/2016 e da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

36.1.1. Não executar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

36.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

36.1.3. Fraudar na execução do contrato;

36.1.4. Comportar-se de modo inidôneo;

36.1.5. Cometer fraude fiscal;

36.1.6. Não manter a proposta.

36.2. A CONTRATADA que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

36.3. Advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;

36.4. Impedimento de licitar e contratar com a União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

36.5. 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 à CONTRATANTE pelos prejuízos causados;

36.6. Multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor do Contrato, pela recusa da licitante adjudicatária em assinar o Contrato, caracterizando o descumprimento total da obrigação assumida, com base no art. 131, §1º, inciso I, do Regulamento de Licitações da Novacap, independentemente das demais sanções cabíveis;

36.7. Multa compensatória 5% (cinco por cento) sobre a obrigação inadimplida, pela inexecução parcial ou execução insatisfatória do contrato, aplicada em dobro na sua reincidência, independentemente das demais sanções cabíveis;

36.8. Multa compensatória 5% (cinco por cento) sobre o valor do contrato, pela inexecução total e pela interrupção da execução do contrato sem prévia autorização da CONTRATANTE, independentemente das demais sanções cabíveis;

36.9. A incidência das glosas advindas dos níveis mínimos de serviço exigidos poderá ser aplicada juntamente com as sanções e penalidades, facultada a defesa prévia do interessado no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis;

36.10. 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 13.303/2016, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

36.11. 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 CONTRATANTE, observado o princípio da proporcionalidade.

36.12. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF e, no caso de impedimento de licitar e contratar com a União, a licitante será descredenciada por igual período, sem prejuízo das multas previstas neste TR e das demais cominações legais;

36.13. Além das sanções previstas anteriormente, a CONTRATADA estará sujeita aos critérios de sanções abaixo, conforme o grau correspondente:

GRAUS DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS	
Grau	Correspondência
1	Advertência escrita
2	Multa de 0,2% sobre o valor do Contrato
3	Multa de 0,3% sobre o valor do Contrato
4	Multa de 1% sobre o valor do Contrato

36.14. As sanções a que se sujeita a CONTRATADA terão como referência, quando aplicável:

REFERÊNCIA			
Correspondência	Grau		
	1. ^a Ocorrência	2. ^a Ocorrência	3. ^a Ocorrência
Permitir a presença de empregado sem crachá nos locais onde haverá o conserto ou suprimentos de consumíveis	1	1	2
Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, a entrega dos equipamentos e software que sustentam o objeto	3	4	4
Acumular 2 (duas) advertências no período de 12 (doze) meses	2	3	4
Não zelar pelas instalações do órgão	1	2	3
Na hipótese de rescisão contratual por inexecução total do objeto	4	-	-
Na hipótese de descumprimento dos níveis de serviço da Garantia do objeto	2	3	4
Não apresentar documentação exigida da empresa ou dos profissionais	1	2	3
Deixar de prestar quaisquer informações solicitadas no prazo estipulado	1	2	3
Deixar de realizar transferência completa dos conhecimentos empregados na execução do objeto	2	3	4
Deixar de realizar transição plena do objeto, com total transferência de conhecimento	3	4	4

37. DO PAGAMENTO

37.1. 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 através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicado pela CONTRATADA.

37.2. A apresentação da Nota Fiscal/Fatura mensalmente deverá ocorrer, COM AUTORIZAÇÃO PRÉVIA DO GESTOR DO CONTRATO, após a contagem das impressões feitas a partir dos contadores das máquinas e totalizadas para a identificação do valor a pagar no mês de apuração.

37.3. Em função do previsto no Manual de Boas Práticas, Orientações e Vedações para contratação de serviços de outsourcing de Impressão, semestralmente haverá a apuração dos pagamentos para determinação ou não da necessidade de compensação, conforme detalhado no item 1.4 do referido Manual.

37.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o

prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

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

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

37.7. 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.

37.8. 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.

37.9. 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.

37.10. 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.

37.11. 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.

37.12. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

37.13. A CONTRATADA regularmente optante pelo Simples Nacional não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. 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 LC.

37.14. 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:

37.14.1. **EM** = Encargos moratórios;

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

37.14.3. **VP** = Valor da parcela a ser paga.

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

37.14.4.1. **I** = 6% (ao ano) / 365 (dias ano) / 100

38. DA VISTORIA

38.1. Será facultada à licitante a realização de vistoria técnica às áreas envolvidas na prestação dos serviços, para o conhecimento e uniformização de entendimento quanto às condições para a prestação dos serviços.

38.2. A vistoria técnica poderá ser realizada por um responsável técnico credenciado da licitante, acompanhada por um profissional designado pela NOVACAP. As vistorias, quando houver, deverão ser agendadas por meio do telefone (61) 3403-2634 ou 3403-2318 nos horários de 09:00 às 12:00h e das 14:00 às 18:00h, de segunda a sexta-feira, em dias úteis, e serão realizadas de acordo com a disponibilidade do CONTRATANTE.

38.3. Ao término da vistoria será emitido, em 2 (duas) vias, o termo de Declaração de Vistoria.

38.4. A DECLARAÇÃO DE VISTORIA (Anexo-II) deverá ser assinada pelos representantes da NOVACAP e da Licitante, comprovando que a empresa realizou a vistoria técnica para conhecimento dos serviços necessários, do ambiente tecnológico e das condições técnicas para sua realização.

39. **DISPOSIÇÕES FINAIS**

39.1. A execução do contrato, bem como os casos omissos, regular-se-ão pelas suas cláusulas e pelos preceitos de direito público, aplicando-se-lhes, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado, na forma dos art. 68 e seguintes da Lei nº 13.303/2016.

39.2. É vedada a contratação direta, sem licitação, por órgão ou entidade da Administração Pública do Distrito Federal, de pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção que seja familiar de qualquer autoridade administrativa e, no âmbito do mesmo órgão ou entidade, de familiar de ocupante de cargo em comissão ou função de confiança, nos termos do Decreto Distrital nº 32.751, de 4 de fevereiro de 2011, que dispõe sobre a vedação do Nepotismo no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo do Distrito Federal.

39.3. É vedada a participação, direta ou indiretamente, de licitação, contratação ou execução de obra ou serviço e do fornecimento de bens a eles necessários, de agente público de órgão ou entidade da Administração Pública Direta ou Indireta do Poder Executivo do Distrito Federal contratante ou responsável pela licitação, nos termos do Decreto nº 39.860, de 30 de maio de 2019.

39.4. Conforme o disposto no Art. 2º da Lei nº. 5.061 de 8 de março de 2013, o uso ou emprego da mão de obra infantil constitui motivo para a rescisão do contrato e a aplicação de multa, sem prejuízo das sanções legais cabíveis.

39.5. De acordo com que dispõe o Parágrafo único do Decreto nº. 34.031 de 12 de dezembro de 2012, havendo irregularidades neste instrumento, entrar em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060.

CARLOS ALBERTO DA COSTA DELFINO

Assessor do Departamento de Informática

Integrante Técnico

VICTOR FERNANDES VITALINO COIMBRA

Chefe do Departamento de Informática

Integrante Requisitante

ALISSON CARDOSO DE MORAES

Assessor da Diretoria Administrativa

Integrante Administrativo

1. Ciente e de acordo.

2. **Aprovo** o presente Termo de Referência para Contratação, na modalidade Pregão, na forma eletrônica, com fulcro na Lei nº 10.520/2002, recepcionada no âmbito do Distrito Federal pelo Decreto nº 23.460/2002.

MARCO ANTÔNIO RAMOS

Diretor Administrativo

NOVACAP

Brasília, 29 de julho de 2021.

ANEXO-I - Modelo - Avaliação da qualidade dos serviços (IMR)

Indicador	
Nº + Título do Indicador que será utilizado	
Item	Descrição
Meta a cumprir	
Instrumento de Medição	
Forma de Acompanhamento	
Periodicidade	
Mecanismo de Cálculo	
Início de Vigência	
Faixa de ajuste no Pagamento	
Sanções	
Observações	
Exemplo de Indicador	
Nº 01 Prazo de Atendimento de demanda (OS)	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão
Meta a cumprir	24h
Instrumento de medição	Sistema informatizado de solicitação de serviços - Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Cada OS será verificada e valorada individualmente. Nº de horas no atendimento/24h = X
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	X até 1 - 100% do valor da OS De 1 a 1,5 - 90% do valor da OS De 1,5 a 2 - 80% do valor da OS
Sanções	20% das OS acima de 2 - multa de XX 30% das OS acima de 2 - multa de XX + rescisão contratual
Observações	

ANEXO-II - Modelo de Declaração de Vistoria

Referência: Pregão Eletrônico nº XX/2021.

Data de Abertura:

Nome do licitante: _____, por meio de seu representante legal, efetuou vistoria nos locais destinados aos serviços objeto do pregão acima

identificado, conforme especificações e condições constantes no termo de referência, edital e seus anexos, com o objetivo de conhecer o local e demais itens porventura necessários para participação na licitação em referência.

O licitante declara que todas as dúvidas foram sanadas, não havendo nenhum comentário e desconhecimento com relação às condições dos locais onde serão executados os serviços.

Em/...../2021.

Representante do licitante

CPF:

Representante da NOVACAP

CPF:

//

ANEXO-II - Modelo de Declaração de Vistoria

IDENTIFICAÇÃO			
Ordem de Serviço N°:			
Contrato N°:			
Contratada:			
Requisitante:			
Preposto da Contratada:		CPF:	

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de outsourcing de impressão na modalidade franquia de página, mais excedente, com fornecimento de equipamentos novos, sistema de gerenciamento de impressões, manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos com substituição de peças, componentes e materiais utilizados na manutenção e fornecimento de insumos originais, inclusive papel, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no edital, termo de referência e seus anexos.

2. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços deverão ser prestados em conformidade com o contrato do pregão nº XX/XXXX, celebrado entre a NOVACAP e a empresa XXXXXXXX, que figurou como vencedora do certame conforme consta nos autos do Processo SEI-GDF nº XXXXXXXXXXXX/XXXX.

3. DO QUANTITATIVO E LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

O serviço deverá ser prestado na localidade e quantitativos abaixo relacionados:

Local:		
Nome do Contato:		
Endereço:		
Equipamento a serem instalados	Equipamento	Quantitativo
Total de Equipamentos Solicitados:		

4. DO PRAZO DE INSTALAÇÃO E ORIENTAÇÕES

Após o recebimento desta Ordem de Serviço/Instalação, os equipamentos de impressão deverão ser entregues e instalados em no máximo 30 (trinta) dias corridos ou até a data ____/____/____. Dentro desse prazo, também deverão ser implantadas as seguintes soluções:

- Customização das configurações dos equipamentos;
- Identificação dos equipamentos;
- Implantação dos softwares de gerenciamento e contabilização;
- Início do treinamento dos servidores da CONTRATANTE.
- A não implantação será interpretada como inexecução contratual e estará sujeita às penalidades contidas no Termo de Referência.
- Outras Observações a serem atendidas.

5.

CIÊNCIA	
CONTRATANTE	
Área Requisitante	Gestor do Contrato
<hr/> <p><Nome> Matrícula: <Matr.> <Local, dd/mm/yyyy></p>	<hr/> <p><Nome> Matrícula: <Matr.> <Local, dd/mm/yyyy></p>
CONTRATADA	
Preposto/Representante Legal	
<hr/> <p><Nome> Matrícula: <Matr.> <Local, dd/mm/yyyy></p>	



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS ALBERTO DA COSTA DELFINO Matr - 00973.530-5, Assessor(a)**, em 11/08/2021, às 18:05, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **VICTOR FERNANDES VITALINO COIMBRA - Matr. 0973389-2, Chefe do Departamento de Informática**, em 11/08/2021, às 18:08, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **MARCO ANTÔNIO RAMOS - Matr.0973540-2**, **Diretor(a) Administrativo(a)**, em 16/08/2021, às 16:28, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
verificador= **67725494** código CRC= **9C57BF52**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"
Setor de Áreas Públicas - Lote B - Bairro Guará - CEP 70075-900 - DF