

# ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

## CAMPUS PIRACICABA DO IFSP

### PREGÃO ELETRÔNICO Nº 23.528/2018

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONTÍNUO SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA

Processo nº 23435.000557.2018-73

## 1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de outsourcing de impressão com franquia de cópias mensais, reprodução e digitalização, com fornecimento de equipamentos, sistema de gerenciamento de impressões efetivamente realizadas, manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos com substituição de peças, componentes e materiais utilizados na manutenção e fornecimento de insumos originais, exceto papel, integrada a sistemas corporativos e à rede do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo – Campus Piracicaba, conforme condições, quantidades, exigências e estimativas estabelecidas neste instrumento:

### 1.2. Descrição detalhada do objeto:

1.2.1. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

- 1.2.1.1. O fornecimento em regime de comodato de equipamentos multifuncionais novos, não remanufaturados, sem uso anterior, e em linha de produção;
- 1.2.1.2. Fornecimento de impressões/cópias em papel A4, onde custo variável da contratação corresponde ao valor a ser pago pela franquia mensal, contabilizando-se, quando utilizadas, as páginas excedentes;
- 1.2.1.3. A fornecedora contratada será a responsável pela Instalação, configuração e assistência técnica dos equipamentos, com manutenção preventiva e corretiva, com reposição de peças originais;
- 1.2.1.4. Fornecimento, com exceção de papel, de todos os suprimentos e consumíveis compatíveis com o fabricante dos equipamentos;
- 1.2.1.5. Fornecimento de conjunto de softwares e aplicações licenciados para o gerenciamento do serviço de impressão contratado, com recursos de segurança, fila única, bilhetagem e cota, podendo a solução ser embarcada ou não, atendida por um ou mais softwares que atendam os recursos especificados;
- 1.2.1.6. Repasse tecnológico de operação, treinamento e suporte para a equipe de suporte técnico do Campus Piracicaba do IFSP e seus usuários da solução;
- 1.2.1.7. Se houver a necessidade de aquisição de cópia excedente, o valor a ser pago será calculado na seguinte forma: número de cópias excedentes X valor da cópia excedente proposto;
- 1.2.1.8. O horário de funcionamento do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia – Campus Piracicaba é das 07h às 22h40min, sendo que o expediente da Coordenadoria de Tecnologia da Informação do IFSP Campus Piracicaba é de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h;

1.3. Tabela 1 – detalhamento do objeto:

ITEM	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE MEDIDA	QUANTIDADE ESTIMADA MENSAL	QUANTIDADE /ANUAL	VALOR MENSAL ESTIMADO	VALOR ANUAL ESTIMADO
1	Serviços de outsourcing de impressão com de franquia mensal de 12.000 (doze mil) cópias mediante utilização de 01 (uma) máquina copiadora laser monocromática: impressora multifuncional monocromática (Copiadora/ impressora/ Scanner digital), adequada para papel sulfite tamanho A4, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Edital e seus Anexos.	26573	Mês	12.000	144.000	R\$ 743,50	8.922,00

## 2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. O atual quantitativo de impressoras próprias disponíveis no Campus Piracicaba encontra-se em fase de obsolescência, sendo necessário promover a atualização tecnológica dos equipamentos, estabelecendo eficácia na disponibilização de serviços de impressão e administração de consumíveis (papéis), garantindo continuidade aos serviços e promovendo redução de custos;
- 2.2. O custo de contratação de empresa de manutenção técnica é elevado e o Campus não possui pessoal especializado em manutenção de impressoras obsoletas.
- 2.3. O método utilizado para a estimativa do número de impressões foi a realização de pesquisa de demanda com a totalidade dos servidores e setores do Campus Piracicaba, onde cada participante foi responsável por registrar as suas necessidades. Ademais, foi observado o consumo através de monitoramento do contador das impressoras.
- 2.4. O modelo de contratação solicitado é o descrito no Caderno de Logística: Prestação de Serviços de Reprografia, publicado em agosto de 2014 pelo Ministério do Planejamento, Gestão e Orçamento (MP), que estabelece um conjunto de orientações sobre os aspectos gerais na contratação de serviços de reprografia, ou seja, impressão, digitalização, reprodução de cópias com fornecimento de equipamentos e insumos, inclusive suporte, manutenção e disponibilização de sistema de gerenciamento para controle de cópias (outsourcing) no âmbito da Administração Pública Federal Direta, Autárquica e Fundacional.
- 2.5. A solução escolhida mostra-se a mais vantajosa para a administração, visto que, considerando as necessidades do órgão e dos custos relacionados a aquisição e manutenção de equipamentos e suprimentos, a oportunidade mais adequada a manutenção do serviço de outsourcing, conforme vem sendo praticado nos últimos anos por inúmeros órgãos da Administração Pública Federal.
- 2.6. Disponibilidade contínua: o IMR – Instrumento de Medição de Resultados busca garantir a disponibilidade mínima do serviço durante toda a contratação e está alinhado com as operações e necessidades da Instituição;
- 2.7. Controlar o fluxo de documentos e identificar os responsáveis: a ferramenta identificará os responsáveis pela utilização de todos os recursos do serviço.
- 2.8. A quantidade a ser contratada foi definida com base nos dados levantados pela equipe de planejamento da contratação.
- 2.9. A previsão de cobertura de quantitativo excedente de páginas à franquia contratada originalmente tem o objetivo de englobar a sazonalidade e ocorrência de fatos supervenientes.

## 3. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 3.1. O objeto deste Termo de Referência é comum, nos termos do parágrafo único, art. 1º, da Lei n.º 10.520 de 17 de julho de 2002.
- 3.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto n.º 2.271, de 1997, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

- 3.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

## **4. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

### **4.1. Os serviços serão executados conforme discriminado abaixo:**

- 4.1.1. Cabe a contratada observar e seguir a PORTARIA MCTI N<sup>o</sup> 4.711 (DOU de 22/08/2017 n<sup>o</sup> 161, Seção 1, pág. 82), que estabelece a Política de Segurança da Informação e Comunicações do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (POSIC/MCTIC);
- 4.1.2. A contratada é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pela contratante ou contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias de que venha a ter conhecimento durante a etapa de repasse, de execução dos trabalhos e de encerramento dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los a qualquer tempo

### **4.2. Solicitações de atendimento técnico:**

- 4.2.1. As solicitações de atendimento técnico presencial serão agendadas previamente pela fiscalização designada, por meio de ligação telefônica, ou envio de e-mail, as quais serão registradas no sistema de registros de chamados técnicos da Coordenadoria de Tecnologia da Informação do Campus Piracicaba;
- 4.2.2. Para atendimento técnico presencial a contratante disponibilizará instalações físicas necessárias para a execução exclusiva do atendimento técnico, com exceção de ferramentas e equipamentos, que deverão ser fornecidos pela CONTRATADA;

### **4.3. Atendimento técnico presencial:**

- 4.3.1. O atendimento técnico presencial poderá envolver manutenção preventiva ou corretiva, com substituição de peças, componentes e materiais, atualizações de firmware e drivers, sem ônus adicional ao contratante;
- 4.3.2. O atendimento técnico presencial para execução de manutenção preventiva ou planejada, deverá ser agendado pela CONTRATADA previamente, junto ao fiscal do contrato;
- 4.3.3. O atendimento técnico presencial, quando requisitado, deverá ser provido das 08h às 17h, 05 (cinco) dias por semana, de segunda-feira a sexta-feira, na sede do IFSP - Campus Piracicaba;
- 4.3.4. O prazo máximo para que se inicie atendimento técnico presencial, será de até 24 (vinte e quatro) horas, contados dentro do horário de funcionamento do Campus Piracicaba, a partir do momento em que for realizada a solicitação de atendimento técnico;
- 4.3.5. Entende-se por início do atendimento técnico presencial, o momento em que o técnico da CONTRATADA inicia as atividades de manutenção relacionadas a um chamado técnico previamente registrado pela CONTRATANTE, nas dependências do IFSP – Campus Piracicaba;

4.3.6. O tempo máximo de paralização tolerável de um equipamento de impressão será de até 48 (quarenta e oito) horas corridas, contado a partir do momento em que for realizada a solicitação de atendimento técnico pela fiscalização do contrato. Este prazo contempla o tempo máximo para restabelecimento do equipamento.

#### **4.4. Atendimento técnico remoto ou a distância:**

4.4.1. O atendimento técnico a distância, quando solicitado pela CONTRATANTE ou agendado pela CONTRATADA, poderá envolver ações relacionadas à manutenção preventiva, corretiva ou orientações para a equipe de suporte do IFSP Campus Piracicaba para o tratamento de falhas e resolução de problemas relacionados ao serviço, seja por meio de telefone, e-mail e acesso remoto que é exclusivo aos itens de configuração que compõem o serviço;

4.4.2. O atendimento técnico remoto ou a distância deverá, quando necessário, ser provido no horário de funcionamento da Coordenadoria de Tecnologia da Informação do IFSP Campus Piracicaba;

4.4.3. Qualquer software de acesso remoto a ser utilizado pela CONTRATADA, a ser utilizado no provimento e na manutenção do serviço, deverá ser homologado pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação do IFSP Campus Piracicaba antes do uso;

4.4.4. Todo acesso remoto deverá ser assistido por um membro da equipe da Coordenadoria de Tecnologia da Informação do IFSP Campus Piracicaba;

4.4.5. A CONTRATADA poderá disponibilizar um equipamento/impressora reserva-backup, previamente configurado, para a substituição imediata de qualquer equipamento do parque que apresente defeito.

## **5. INFORMAÇÕES IMPORTANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA:**

5.1. Os quantitativos apresentados a seguir devem ser considerados na formação de preços dos serviços contratados no que se refere à composição do custo mensal de contratação e à contabilização da franquia global mensal, para o objeto da licitação, que atenda a todas as exigências do instrumento convocatório e seus anexos.

5.2. Se houver a necessidade de aquisição de cópia excedente, o valor a ser pago será calculado na seguinte forma: número de cópias excedentes X valor da cópia proposto na franquia.

5.3. O critério de julgamento da proposta será o de menor preço por item para 12 (doze) meses de contrato considerando franquia mensal de 12.000 cópias, mediante utilização de 01 (uma) máquina copiadora multifuncional laser monocromática.

5.3.1. A franquia será cumulativa, ou seja, a quantidade de cópias não utilizada em determinado mês será computada para o mês seguinte e assim sucessivamente;

5.3.2. O levantamento do número de cópias da franquia será trimestral para se verificar a quantidade excedente ou deficitária, compensando entre estes meses as cópias a mais e a menos;

5.3.3. Se ao final do terceiro mês ocorrer excedente de cópias que ultrapasse a franquia mensal prevista na somatória para o trimestre, será cobrado por cada cópia excedente o mesmo valor por cópia da franquia e cobrado na nota fiscal deste mês de referência (terceiro mês na composição do trimestre);

5.3.4. Se ao final do terceiro mês ocorrer déficit de cópias em relação à franquia mensal prevista na somatória para o trimestre, esta quantidade será acumulada e computada no trimestre seguinte.

5.4. **Tabela 3 – Distribuição e necessidade projetada de Equipamentos**

<b>QUANTIDADE DE EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS COM SERVIÇOS DE IMPRESSÃO, CÓPIA E DIGITALIZAÇÃO</b>	
<b>MODELO DE IMPRESSORA</b>	<b>Quantidade de equipamentos</b>
Multifuncional monocromática (Copiadora/ Impressora/ Scanner digital) para papéis de tamanho A4.	01 (um)

5.5. **Tabela 4 – Especificações Mínimas do Equipamento Multifuncional**

<b>Especificações básicas</b>	<b>Descrição</b>
Configuração	Sistemas Multifuncionais Preto e Branco – Impressão, cópia e digitalização em rede padrão
Páginas por minuto	40ppm Carta/A4; 20ppm Ofício e Duplo Carta / A4
Tempo de aquecimento	25 segundos ou menos (energia ligada)
Display do Painel de Controle	Tela sensível ao toque com tamanho aproximado de 4,3 polegadas
Resolução Mínima	Impressão/Cópia: 600x600 dpi
Memória	RAM padrão mínimo de 1GB
Duplex	Automática, frente e verso, tamanho até A4
Requisitos elétricos	Bivolt
Volume Mensal Mínimo	12.000 (doze mil) páginas
Gerenciamento de trabalhos	Mínimo de 125 logins de usuário (para permitir a utilização do equipamento com digitalização, cópia e impressão)
Alimentação Mínima	500 folhas x 2 bandejas
Fontes de papel	148 mm x 210 mm – 297 mm x 420 mm (A5, A4, Carta, Duplo Carta, Ofício, A3)
Capacidade Bandeja (s)	Bandeja Automática 500 folhas, Bandeja Manual 100 folhas (valores mínimos de alimentação)
Gramatura	70g/m <sup>2</sup> (ou menor) a 250g/m <sup>2</sup> (ou maior)
Materiais permitidos	Papel simples, papel reciclado, papel comum, papel de pouca espessura, papel de grande espessura, cartolina, envelopes. Prevê a filosofia de impressão departamental;
Software de Monitoramento e Controle	Permitir bilhetagem quando a rede está “on-line e off-line” (em caso de perda da comunicação entre as estações e o servidor, os dados são enviados quando a mesma for reestabelecida);
	Contabilizar todas as impressões originadas dos equipamentos em um único sistema de gestão. O software permite o controle de usuários das impressões e estas são transmitidas para a central de bilhetagem;
	Padrão de navegadores IE5, e de sistemas operacionais Windows 9x 2000/NT/XP/Vista e Linux;
	Possibilitar o gerenciamento por centro de custo, cada um com controle de acesso via logins com mínimo de três níveis;
	Apresentar um mecanismo de autenticação para usuário (login), onde cada usuário ou setor deve se autenticar com sua senha;

	Fornecer ao gestor local controle via relatórios diversos com interface WEB, separando cada centro de custo, equipamento, computador e usuário;	
	Gerar relatórios com sumarização;	
	Definir cotas não bloqueantes por usuários e gerar relatórios de utilização de cotas;	
	Permitir a utilização do software e visualização dos relatórios e controles em quaisquer equipamentos dentro da rede;	
	Identificar de forma compulsória e não eletiva 100% dos documentos enviados pelos usuários;	
	Permitir exportação de dados para quaisquer aplicativos de texto e planilha;	
	Permitir a instalação do sistema no módulo cliente em estações que possuam impressoras locais;	
	Capturar novos equipamentos instalados na rede de forma automática "plug & play";	
	Padrão de banco de dados MS-SQL e Oracle;	
	Possuir manuais e interfaces em português e toda documentação do sistema disponível em WEB;	
	Todos os itens acima referidos são comprovados através do manual do sistema ou da declaração do fabricante do software.	
<b>Especificações mínimas da impressora</b>	<b>Descrição</b>	
Compatibilidade com sistema operacional Windows	Windows 7/8/8.1/10	
Compatibilidade com o SO UNIX	Linux	
Interfaces	Padrão 10/100/1000 Base TX, interface USB 2.0 de alta velocidade, host USB, slots de expansão	
PDLs / Emulações	PRESCRIBE, PCL6 (PCL XL e 5e), KPDL3 (PS3), XPS	
Impressora de rede e protocolos suportados	TCP/IP, IPX/SPX, Apple Talk, NetBEUI, IPsec, HTTPS, LDAP over SSL, SMNPv3, Kerberos, NTLM, 802.1x. Suporta IPv4 e IPv6	
Drivers/PPDs	Driver para Windows 7/8/8.1/10, Mini Driver, PPD para Linux/UNIX	
Utilitários	Administrador, Viewer, Impressão Direta em PDF, Monitor Status	
<b>Especificações mínimas da copiadora</b>	<b>Descrição</b>	
Modo de imagem	Texto, Foto, Texto/Foto, Auto, Manual, Documento impresso, Mapa	
Cópias contínuas	1-999 / Auto reinício em 1	
Ampliação/Zoom	Tamanho completo, 5 de redução, 5 taxas predefinidas de ampliação, zoom de 25-400% em incrementos de 1%	
Caixa de documentos	Caixa de trabalho para impressão privada baseada em RAM, caixa de memória removível para imprimir de USB	
<b>Equipamento</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Franquia mensal de cópias/impressão</b>
Impressora multifuncional laser monocromática	01 (uma)	12.000 (doze mil)

## 6. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.

6.1. Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos a seguir estabelecidos:

6.1.1. A contratada deverá manter os equipamentos e softwares em pleno funcionamento, conservação e higiene durante a vigência do contrato, de modo a

assegurar a correta execução dos serviços ora contratados;

- 6.1.2. Cada solicitação de serviço terá identificação única, a qual servirá para acompanhamento pela CONTRATANTE;
- 6.1.3. As solicitações encaminhadas para a contratada deverão ser atendidas e resolvidas, dentro dos prazos estabelecidos neste termo de referência;
- 6.1.4. A prorrogação do tempo de duração de um atendimento somente será possível mediante apresentação, pela contratada, das justificativas, e ser devidamente aprovada pelo fiscal do contrato;
- 6.1.5. Os equipamentos deverão ser entregues e instalados nas áreas definidas pela CONTRATANTE;
- 6.1.6. Todos os componentes do serviço de impressão deverão estar disponíveis vinte e quatro horas por dia, sete dias na semana, durante todo o período de vigência contratual, salvaguardados os casos de interrupções programadas previamente acordados com a gestão ou fiscalização contratual;
- 6.1.7. A empresa a ser contratada será responsável por prover o material de operação dos softwares de gerenciamento, administração e contabilização, operação e manutenção básica dos equipamentos, fornecimento de drivers para instalação nas estações de trabalho e demais facilitadores;
- 6.1.8. A contratada deverá disponibilizar instruções para treinamento em mídia eletrônica, ilustrado com imagens para que a Coordenadoria de Tecnologia da Informação possa utilizá-lo no repasse de conhecimento interno;
- 6.1.9. As despesas com deslocamento dos equipamentos ao local de instalação, bem como todas as despesas de transporte ou quaisquer outros custos envolvidos ficam a cargo exclusivo da contratada.

## **7. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

### **7.1. Requisitos da implantação e metodologia de trabalho**

- 7.1.1. O início da prestação dos serviços desta proposição ocorrerá em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato.
- 7.1.2. Os produtos e serviços da solução só serão avaliados como recebidos quando em efetivo funcionamento no ambiente operacional do Campus Piracicaba.
- 7.1.3. Dentro desse mesmo prazo, também, deverão estar em operação a implementação das seguintes soluções:
  - 7.1.3.1. Customização das configurações dos equipamentos;
  - 7.1.3.2. Identificação dos equipamentos;
  - 7.1.3.3. Implantação dos softwares de gerenciamento e bilhetagem, além de disponibilização de manual de instalação destes softwares;
- 7.1.4. A CONTRATADA deverá, junto com Coordenadoria de Tecnologia da Informação do IFSP Campus Piracicaba, planejar e implantar um plano de recuperação/restauração do serviço. Este plano deve contemplar as rotinas de backup e os procedimentos de restauração do serviço;
- 7.1.5. As despesas de custeio com deslocamento dos equipamentos ao local de instalação, bem como todas as despesas de transporte, diárias, seguro ou

quaisquer outros custos envolvidos ficam a cargo exclusivo da CONTRATADA.

7.1.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar canais de atendimentos, como número de telefone e endereço de e-mail para que a CONTRATANTE possa encaminhar suas solicitações;

## 7.2. Requisitos de capacitação

7.2.1. A CONTRATADA deverá treinar representantes da CONTRATANTE para a operação dos softwares de gerenciamento e bilhetagem.

7.2.2. Na fase de implantação, a empresa a ser contratada deverá ministrar um treinamento para usuários da Coordenadoria de Tecnologia da Informação do IFSP Campus Piracicaba, para a utilização, implantação, configuração, parametrização, gerenciamento e administração das funções e acessos.

7.2.3. A empresa a ser contratada será responsável por especificar o ambiente necessário ao treinamento, prover o material de acompanhamento do conteúdo dos softwares de gerenciamento, administração e contabilização, dos equipamentos, da instalação de drivers nas estações de trabalho e quaisquer outros recursos necessários como cópia, escaneamento e software de OCR, inclusive com a instalação de softwares nos servidores e estações de trabalho da Agência.

7.2.4. A empresa a ser contratada deverá treinar facilitadores por tipo de equipamento em cada local de instalação. Os treinamentos poderão ser realizados no próprio local onde as impressoras e multifuncionais estiverem instaladas.

7.2.5. O Coordenadoria de Tecnologia da Informação do Campus Piracicaba se responsabilizará pelos locais de aula, recursos audiovisuais e estações de trabalho que se fizerem necessárias aos treinamentos.

7.2.6. A empresa a ser contratada deverá disponibilizar as instruções do treinamento em mídia eletrônica, ilustrado com imagens para que o Campus Piracicaba possa utilizá-lo no repasse de conhecimento interno.

7.2.7. O conteúdo programático dos cursos para os facilitadores deverá prever todas as funções necessárias para a correta operação dos serviços previstos por parte dos usuários, no mínimo para as seguintes tarefas:

7.2.7.1. Instruções básicas de operação dos softwares proposto

7.2.7.2. Solução dos principais problemas que poderão ocorrer na impressão

7.2.7.3. Utilização da impressão através da bandeja manual;

7.2.7.4. Interpretação das mensagens do painel de controle e leds de sinalização dos equipamentos;

7.2.7.5. Principais mensagens de alertas provenientes dos equipamentos como, por exemplo, utilização de mídia em formatos não padronizados, tampas de compartimentos abertas, níveis de consumíveis e atolamentos.

7.2.8. Os custos de capacitação e treinamento de usuários deverão estar incluídos e distribuídos nos preços propostos.

7.2.9. Treinamento de equipe da Coordenadoria de Tecnologia da Informação do IFSP – Campus Piracicaba para manutenção do “ambiente (servidores, bilhetador, e serviços associados)” e operacionalizar os equipamentos.

### 7.3. Requisitos para manutenção preventiva, corretiva e operação:

- 7.3.1. Entende-se por manutenção preventiva a execução de ações realizadas periodicamente para evitar paradas e manter o equipamento em condições de trabalho normal, tais como ajustes de funcionalidades, avaliação de desempenho, análise de logs de operação, limpeza de conectores e placas e a manutenção nos demais itens que compõe o serviço;
- 7.3.2. Entende-se por manutenção corretiva a série de procedimentos destinados a recolocar os equipamentos em seu perfeito estado de uso, compreendendo, inclusive, substituição de peças, ajustes e reparos necessários, de acordo com os manuais e normas técnicas específicas para os equipamentos;
- 7.3.3. Entende-se por operação o pleno funcionamento do serviço de impressão, incluindo todas as funcionalidades e recursos relacionados neste termo de referência;
- 7.3.4. Todos os custos relativos à manutenção, incluindo peças e partes, são responsabilidade da CONTRATADA;
- 7.3.5. As manutenções preventivas serão programadas em comum acordo com a Coordenadoria de Tecnologia da Informação do IFSP – Campus Piracicaba, de modo a evitar a indisponibilidade do serviço;
- 7.3.6. Equipamentos que apresentarem defeitos (recorrentes ou distintos) que gerem mais de 5 (cinco) interrupções do serviço, dentro do mesmo mês, deverão ser substituídos em caráter definitivo;
- 7.3.7. Transferência de conhecimento para a Coordenadoria de Tecnologia da Informação, abrangendo a identificação de falhas e possíveis correções à serem realizadas em nível básico (Exemplo: reinicialização de sistemas, remoção de papel enroscado, parametrização de impressoras, troca de cartuchos e demais insumos);
- 7.3.8. A CONTRATADA deverá disponibilizar para a CONTRATANTE, em regime de reserva, os insumos necessários para manter a operação dos equipamentos;
  - 7.3.8.1. Os insumos mínimos a serem disponibilizados serão contabilizados na proporção de 2 (dois) por equipamento fornecido.
- 7.3.9. A CONTRATADA poderá disponibilizar para a CONTRATANTE, em regime de reserva, equipamento para substituição caso algum apresente defeito;
- 7.3.10. O prazo para atendimento dos defeitos ou falhas reportadas não poderá ser superior a 24 (vinte e quatro) horas corridas, contadas a partir da abertura do chamado técnico e deverá ser executado no horário de funcionamento da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e de prestação de serviços.

### 7.4. Requisitos do Software de Gestão

- 7.4.1. A contratada deverá fornecer, sem ônus à Contratante, uma solução de gerenciamento do parque de impressão, de modo a permitir a Coordenadoria de Tecnologia da Informação do IFSP Campus Piracicaba o controle de todas as operações realizadas pelos usuários da Instituição nas impressoras;
- 7.4.2. No caso de utilização de software licenciado, incluindo sistemas operacionais de servidores, banco de dados e demais aplicações, as questões relacionadas ao licenciamento, incluindo custos, ficará a cargo da CONTRATADA;

- 7.4.3. O software de gestão serviço de Impressão deverá possuir no mínimo as seguintes funcionalidades:
- 7.4.3.1. Deverá permitir a contagem e o controle de custos de impressões e cópias nas impressoras multifuncionais de rede;
  - 7.4.3.2. Deverá permitir a aplicação e gerenciamento de cotas para centros de custo e usuários;
  - 7.4.3.3. Deverá permitir a definição de cotas, baseadas em custo, usuário, grupos de usuários, com possibilidade de estabelecer cotas, bloqueantes ou não, separando cotas renováveis de cotas atribuídas sem data de expiração;
  - 7.4.3.4. Em ambiente de servidor de impressão, deverá ser compatível com o sistema operacional Linux na versão UBUNTU.
  - 7.4.3.5. Nas estações de trabalho (equipamentos dos usuários), ser compatível com os sistemas operacionais família Windows, nas versões 7 em diante. Ser compatível com o sistema operacional Linux na versão UBUNTU.
  - 7.4.3.6. Apuração de página impressa por impressora;
  - 7.4.3.7. Centralização automática de dados a partir de locais remotos (sub-sedes) e a geração de relatórios integrados;
  - 7.4.3.8. Emissão de relatórios para análise da utilização do serviço em formatos PDF, XLS e CSV;
  - 7.4.3.9. Possibilitar a implantação de políticas de impressão de acordo com usuários, extensões de arquivo entre outros;
  - 7.4.3.10. Dispor de recurso de autenticação de usuários, por meio de login e senha (domínio de rede ou LDAP)
  - 7.4.3.11. Possibilitar retenção de impressão, permitindo que os usuários, por meio de login e senha, liberem os trabalhos de impressão e cópia;
  - 7.4.3.12. Possibilitar o uso dos recursos de OCR – Optical Character Recognition, nas atividades de digitalização de documentos;
  - 7.4.3.13. Possibilitar a digitalização de documentos diretamente em diretório de rede por meio do uso de login e senha;
  - 7.4.3.14. Possibilitar o envio de documento digitalizado por e-mail;
  - 7.4.3.15. Possibilitar o envio de documento digitalizado para dispositivo USB;
  - 7.4.3.16. Integração automática, mantendo a sincronia, via fontes externas de dados de usuários, por meio de LDAP;
  - 7.4.3.17. Todas as impressoras à serem fornecidas pela CONTRATADA, deverão ser cadastradas no sistema;
  - 7.4.3.18. O sistema deverá possuir a possibilidade de gerenciamento dos trabalhos por parte de usuário autorizado, para liberar os trabalhos retidos, via componente do próprio sistema diretamente na impressora;
  - 7.4.3.19. Deverá permitir que, após o usuário enviar arquivo para o servidor de impressão, de sua estação de trabalho, este possa utilizar qualquer impressora na rede para realizar a liberação da impressão, por meio de seu login e senha;

- 7.4.3.20. Deverá permitir que o usuário, por meio do recurso de impressão reversa, cancelar impressões enviadas para o servidor de impressão e ou imediatamente após a sua liberação na impressora;
- 7.4.3.21. Deverá disponibilizar, na impressora e em interface web, ferramenta para liberação de documentos por meio de login e senha de usuário;
- 7.4.3.22. Deverá dispor de interface web para gerenciamento central da solução, que permita o acesso a todas as funções de gerenciamento, sem limitações, compreendendo os recursos de relatórios do serviço;
- 7.4.3.23. Emitir alertas e avisos sobre problemas nos equipamentos;
- 7.4.3.24. Informar o nível dos insumos;
- 7.4.3.25. O envio de relatórios automáticos para endereços de e-mail;
- 7.4.3.26. Permitir agendamento de relatórios nos períodos estipulados, para diversos remetentes, podendo ser semanal, mensal ou em dias específicos;
- 7.4.3.27. Permitir o envio imediato de alertas e avisos para e-mails específicos sem necessidade de agendamento;
- 7.4.3.28. Implantar rotinas de notificações de usuários com relação ao nível de utilização das cotas de impressão, por meio de e-mail ou cliente instalado nas estações/servidores;
- 7.4.3.29. Identificação e envio de alerta de novas impressoras conectadas à rede do IFSP Campus Piracicaba.
- 7.4.3.30. O sistema deverá manter o banco de dados localmente e poderá efetuar o envio de dados para repositório de dados externos;
- 7.4.3.31. Deverá armazenar logs de impressão em casos de queda de link/falha de conexão para reenvio desses dados ao banco de dados principal após a normalização do link/conexão evitando a perda e a interrupção do serviço;
- 7.4.3.32. Deverá possuir habilidade para inclusão de marca d'água/assinatura digital (cabeçalho e rodapé) nos trabalhos de impressão (nome de usuário, data, servidor, impressora, cópias do mesmo documento, custo, etc.).
- 7.4.3.33. Os relatórios deverão permitir a extração de informações relativas a, no mínimo:
  - I. Data e horário da utilização;
  - II. Cota de impressão (quantidades: estipulada, utilizada e remanescente);
  - III. Custo total;
  - IV. Custo unitário do serviço;
  - V. Volume de páginas;
  - VI. Tipos de papel impressos;
  - VII. Modos de impressão (simples ou duplex);
  - VIII. Tipo: impressão ou cópia;
  - IX. Nome do documento impresso;
  - X. Username de usuário que realizou a impressão;

## XI. Impacto ambiental.

### 8. MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

- 8.1. Para gestão do contrato a CONTRATANTE nomeará o fiscal técnico e seus substitutos dentre os servidores membros da Coordenadoria de Tecnologia da Informação do IFSP – Campus Piracicaba, nos termos da Instrução Normativa SEGES MPDG nº 05/2017 e alterações e demais diplomas legais pertinentes.
- 8.2. Para a execução dos serviços serão adotados os seguintes mecanismos de comunicação entre Contratante e Contratada:
- 8.3. As solicitações de atendimento técnico poderão partir da Gestão e Fiscalização do Contrato ou da Coordenadoria de Tecnologia da Informação do IFSP Campus Piracicaba, por meio de ligação telefônica, mensagem eletrônica ou documento formal à CONTRATADA, as quais serão registradas no sistema informatizado de helpdesk.
- 8.4. A Contratada poderá utilizar acesso remoto para o atendimento técnico à distância,
- 8.5. O atendimento técnico à distância poderá ser provido no horário de funcionamento do órgão e de prestação dos serviços.
- 8.6. O atendimento técnico presencial deverá ocorrer, no horário de funcionamento do órgão, mediante acompanhamento da Gestão e Fiscalização nomeada para o contrato.
  - 8.6.1. Entende-se como operação do serviço de impressão, no mínimo, o pleno funcionamento de todos seus componentes principais, que consistem de uma impressora laser multifuncional monocromática, servidor de impressão (pode ser utilizado o recurso de máquina virtual) recursos de bilhetagem e integração com o sistema de autenticação de usuários do IFSP Campus Piracicaba. O não funcionamento de pelo menos um dos itens previamente listados, consistirá da interrupção total do serviço de impressão, ficando a CONTRATADA, responsável pelo seu restabelecimento;
  - 8.6.2. Demais componentes do serviço de impressão relacionados à facilidades e funcionalidades, seja das impressoras ou do sistema de gerenciamento de impressão, não listadas no item anterior, quando apresentar defeitos, falhas, erros ou problemas, serão reportados pela CONTRATANTE à CONTRATADA;
  - 8.6.3. A empresa a ser contratada deverá observar e respeitar os prazos, metas e orientações, tomando como base a manifestação e registros das ocorrências relacionadas ao serviço de impressão informados pela CONTRATADA, descritos abaixo:
  - 8.6.4. Disponibilidade dos Canais de Atendimento – A CONTRATADA deverá manter seus canais de atendimento em pleno funcionamento, das 8h às 17h de segunda à sexta-feira;
  - 8.6.5. Tempo de Resposta – O tempo máximo de resposta (ciência) referente a qualquer ocorrência relacionada ao serviço será de até 30 (trinta) minutos após o seu registro;
  - 8.6.6. Tempo de Solução – O prazo máximo para a correção de incidentes e problemas (correções de softwares ou aplicações, configurações e demais ajustes), exceto aqueles que causem a interrupção total do serviço de impressão, será de até 24 (vinte e quatro) horas após a abertura do respectivo chamado técnico;

- 8.6.7. Substituição de Componentes – O prazo máximo para substituição de componentes das impressoras (hardware), para correção de um problema ou incidente, será de até 24 (vinte e quatro) horas;
- 8.6.8. Remoção de Equipamentos para Manutenção – Para execução de atividades de manutenção, quando necessário, os equipamentos multifuncionais poderão ser transportados para laboratórios/oficinas da empresa CONTRATADA, neste caso, um equipamento reserva com os mesmos recursos, devidamente configurado deverá ser instalado imediatamente, sem ônus adicional para IFSP Campus Piracicaba;
- 8.6.9. Disponibilização de Insumos – Os insumos mínimos a serem disponibilizados serão contabilizados na proporção de 2 (dois) por equipamento fornecido, sendo um previamente instalado no equipamento e outro a título de reserva.
- 8.6.10. O prazo máximo para a entrega de insumos e demais consumíveis do serviço de impressão, na sede do IFSP – Campus Piracicaba, quando solicitado pelo CONTRATANTE, será de até 48 (quarenta e oito) horas contado a partir do registro do chamado técnico, considerando-se apenas os dias úteis;
- 8.6.11. Relatórios Operacionais – A CONTRATADA fornecerá, até o quinto dia útil de cada mês, os relatórios referentes a bilhetagem, período de disponibilidade do serviço e o reporte de ocorrências na operação do serviço do período;
- 8.6.12. Caberá à Contratada estimar a estrutura que necessitará para atender a este item e cumprir os níveis de resultado determinados neste Termo de Referência;
- 8.6.13. A cada mês, para fins de faturamento, haverá 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.
- 8.6.14. Se houver cópia excedente, o valor a ser pago será calculado da seguinte forma:  
Nº de cópias excedentes x valor da cópia excedente.

**8.6.15. Tabela 5 – Exemplo de demonstrativo de pagamento**

<b>Franquia mensal (Páginas)</b>	<b>Páginas efetivamente impressas</b>	<b>Páginas Excedentes</b>	<b>Valor Pago</b>
<b>12.000</b>	<b>12.000</b>	<b>0</b>	Somente a franquia
<b>12.000</b>	<b>14.000</b>	<b>2.000</b>	Franquia + excedente <b>(O valor a ser pago será calculado da seguinte forma: N° de cópias excedentes x valor da cópia excedente)</b>

- 8.6.16. O valor da cópia excedente é calculado da seguinte forma: valor contratado da franquia mensal (em moeda corrente nacional) dividido pelo total de cópias da franquia mensal. O valor obtido deste cálculo deverá ser obrigatoriamente considerado com apenas 2 (duas) casas após a vírgula.

**8.6.16.1. Exemplo: R\$ 743,50 (valor contratado da franquia mensal) ÷ 12.000 (total mensal de cópias da franquia) = R\$ 0,06 (seis centavos de real).**

- 8.6.17. O pagamento será efetuado em função dos resultados obtidos pela contratada;
- 8.6.18. O pagamento balizar-se-á pela avaliação da qualidade do fornecimento e pelo Instrumento de Medição de Resultados – IMR;
- 8.6.19. O pagamento da solução a ser adquirida será feito em parcelas mensais, observada a nota mensal de avaliação obtida pela contratada, em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir do primeiro dia útil após o atesto do documento de cobrança.
- 8.6.20. Será adotado o IMR – Instrumento de Medição de Resultados, nos termos da IN SEGES MPDG nº 05/2017, que busca garantir a disponibilidade mínima do serviço durante toda a contratação e está alinhado com as operações e necessidades da Instituição;
- 8.6.21. Os critérios de aferição/ medição do serviço para efeito de pagamento com **base no resultado**, seguirão os procedimentos citados A SEGUIR:
- 8.6.22. Para o atendimento das necessidades do objeto da presente contratação, no que tange à busca por uma disponibilidade mínima do serviço, o IFSP Campus Piracicaba adotará como diretriz de aferição o citado no ANEXO III – IMR (Instrumento de Medição de Resultados);
- 8.6.23. Equação:  **$VRP = VIF \times ((HIS+NOQ) \times 1\%)$** :
1. Legenda:
  2. VRP = Valor do Redimensionamento do Pagamento
  3. VIF = Valor Integral do Faturamento
  4. NOQ = Número de Ocorrências de Quebra de **IMR – Instrumento de Medição de Resultados**
  5. HIS = Horas de interrupção de serviço
- 8.6.24. A utilização do IMR – Instrumento de Medição de Resultados é limitada a 20% do valor mensal do contrato e não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

## 9. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

- 9.1. Para a perfeita execução dos serviços, se necessário, a contratada deverá disponibilizar para a Coordenadoria de Tecnologia da Informação do IFSP Campus Piracicaba, materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios para operação e manutenção básica do serviço, sem ônus adicionais à Contratante.

## 10. DA VISTORIA

- 10.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o **licitante poderá** realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 09h às 16h, devendo o

agendamento ser efetuado previamente pelo telefone (19) 3412-2704 ou no endereço de mensagem eletrônica [licitacao.prc@ifsp.edu.br](mailto:licitacao.prc@ifsp.edu.br), podendo sua realização ser comprovada por:

- 10.2. Atestado de vistoria assinado pelo servidor responsável, conforme item 3.3 do Anexo VII-A da IN SEGES MPDG nº 05/2017 (ANEXO VII DO EDITAL);
- 10.3. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.
- 10.4. Para a vistoria, o licitante (ou o seu representante) deverá estar devidamente identificado para acesso às dependências do Campus Piracicaba do IFSP.

## 11. DO INÍCIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 11.1. A execução dos serviços terá início em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato.
- 11.2. Após a entrega dos equipamentos haverá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis para que o responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato faça a conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta;
- 11.3. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pela Gestão e Fiscalização do Contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades;
- 11.4. Customização das configurações dos equipamentos, identificação dos equipamentos, implantação dos softwares de gerenciamento e bilhetagem, além de disponibilização de manual de instalação destes softwares e treinamento da equipe do IFSP Campus Piracicaba para manutenção do “ambiente (servidores, bilhetador, e serviços associados)” e operacionalizar os equipamentos, em até 05 (cinco) dias úteis após a emissão do termo de recebimento provisório;

## 12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 12.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 12.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 12.3. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- 12.4. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;
- 12.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada, em conformidade com o item 6, ANEXO XI, da IN SEGES MPDG nº 05/2017.

## 13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 13.1. Indicar formalmente **preposto** apto a representá-la, orientar os técnicos de manutenção que prestarão os serviços, bem como comparecer ao IFSP – Campus Piracicaba sempre que convocado;

- 13.2. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos recursos necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;
- 13.3. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 13.4. 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, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 13.5. Utilizar profissionais habilitados e com conhecimento dos serviços a serem executados, quando solicitados pela Contratada os serviços de manutenção preventiva, corretiva e operacional, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 13.6. A CONTRATADA deverá respeitar as normas de segurança estabelecidas pela Contratante durante a realização de atividades relacionadas à contratação.
- 13.7. Apresentar, quando for o caso, seus colaboradores devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com Equipamentos de Proteção Individual – EPI quando couber;
- 13.8. Apresentar à Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos colaboradores que adentrarão o órgão para a execução dos serviços de manutenção preventiva, corretiva e operacional;
- 13.9. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Contratante;
- 13.10. Instruir seus colaboradores quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;
- 13.11. Instruir seus colaboradores 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;
- 13.12. Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- 13.13. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 13.14. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 13.15. 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. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 13.16. Deter instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados e disponíveis para realização e cumprimento do objeto da licitação.

## 14. DA SUBCONTRATAÇÃO

- 14.1. Não será admitida, sob nenhuma hipótese, a subcontratação do objeto licitatório.

## 15. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

- 15.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/por outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

## 16. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

- 16.1. 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. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 6º do Decreto nº 2.271, de 1997.
- 16.2. O representante da Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.
- 16.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.
- 16.4. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos aspectos mencionados no art. 47 e no ANEXO III, item 2.6, i, ambos da IN SEGES MPDG nº 05/2017.
- 16.5. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição IMR – Instrumento de Medição de Resultados (ANEXO III DO EDITAL) para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:
- 16.5.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- 16.5.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 16.6. A utilização do IMR – Instrumento de Medição de Resultados não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
- 16.7. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
- 16.8. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 16.9. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 16.10. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

- 16.11. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.
- 16.12. O fiscal técnico, 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 § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 16.13. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.
- 16.14. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 16.15. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 16.15.1. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:  
Aferição e avaliação dos contadores físicos de impressão;
- 16.15.2. Aferição e avaliação dos contadores lógicos do sistema de bilhetagem do serviço de impressão;
- 16.15.3. Avaliação da qualidade das impressões e digitalizações realizadas pelos usuários do serviço;
- 16.15.4. Avaliação da disponibilidade do serviço;
- 16.15.5. Avaliação do atendimento aos prazos estipulados;
- 16.15.6. Avaliação da disponibilidade dos canais de atendimento da contratada;
- 16.15.7. Avaliação do estoque de insumos do serviço de impressão.
- 16.16. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

## **17. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO**

- 17.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente no prazo de ATÉ 05(CINCO) dias, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior

verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser elaborado relatório circunstanciado, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

17.2. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

17.2.1. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de ATÉ 10(DEZ) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço executado e materiais empregados, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

17.2.2. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato (item 4 do ANEXO VIII-A da IN nº 05/2017).

17.3. O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo gestor do contrato.

17.3.1. O gestor do contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pela fiscalização técnica e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções.

17.3.2. O gestor emitirá termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados, e comunicará a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base no IMR Instrumento de medição de resultados (ANEXO III DO EDITAL).

17.4. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

## **18. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

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

18.1.1. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

18.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

- 18.1.3. Falhar ou fraudar na execução do contrato;
  - 18.1.4. Comportar-se de modo inidôneo; e
  - 18.1.5. Cometer fraude fiscal.
- 18.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:
- 18.2.1. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;
  - 18.2.2. Multa de:
    - 18.2.2.1. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;
    - 18.2.2.2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem anterior ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
    - 18.2.2.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
    - 18.2.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, abaixo; e
    - 18.2.2.5. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;
    - 18.2.2.6. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.
  - 18.2.3. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos.
  - 18.2.4. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o conseqüente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.
  - 18.2.5. 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 a Contratante pelos prejuízos causados.
- 18.3. As sanções previstas nos subitens 18.1.1, 18.1.2, 18.1.3 e 18.1.4 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

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

**TABELA 1**

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

**TABELA 2**

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
<b>Para os itens a seguir, deixar de:</b>		
5	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
6	Substituir empregado alocado que não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
7	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
8	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01
9	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	01

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

18.5.1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

- 18.5.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- 18.5.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 18.6. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.
- 18.7. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade
- 18.8. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

## **19. CRITÉRIOS AMBIENTAIS ADOTADOS (SUSTENTABILIDADE):**

- 19.1. A empresa contratada deverá observar, no que couber, durante a execução contratual, os critérios de sustentabilidade ambiental, previstos na Instrução Normativa nº 1, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão;
- 19.2. Deverá ser privilegiada a utilização de equipamentos que estejam em conformidade com programas de redução de consumo de energia, quando houver.
- 19.3. A Contratada será responsável pela logística reversa, devendo obedecer a todas as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive restos de toner e embalagens dos produtos utilizados. Dentre as normas da legislação obrigatória a ser seguida, destacam-se: o Decreto nº 7.404, de 23 de dezembro de 2010, a IN SLTI MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010, e o Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012.

Piracicaba, 10 de Dezembro de 2018.

---

**Marcelo do Carmo Vieira Scomparim**  
Coordenador de Tecnologia da Informação  
Requisitante

Após análise, aprovo este Termo de Referência, considerando que no mesmo constam os elementos capazes de propiciar a avaliação do custo/benefício, para atender às necessidades do Campus Piracicaba do IFSP.

Piracicaba, 10 de Dezembro de 2018.

---

**Aguinaldo Luiz de Barros Lorandi**  
Diretor Geral – Campus Piracicaba