INST.FED.DE ED.,CIENC.E TEC DE SÃO PAULO

Termo de Referência 37/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
37/2026	158331-INST.FED.DE ED.,CIENC.E TEC DE SÃO PAULO	JOSE EDUARDO BATISTA	07/11/2026 01:20 (v 0.6)

Status

ASSINADO

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	20/2026	23309.000309.2026-88

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

MODELO DE TERMO DE REFERÊNCIA
Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021
LICITAÇÃO E CONTRATAÇÃO DIRETA

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo – IFSP – Campus Sertãozinho

(Processo Administrativo n° 23309.000309.2026-88)

TERMO DE REFERÊNCIA

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de outsourcing de impressão, cópia e digitalização de documentos, em formato A4, na modalidade de franquia mensal de páginas mais excedente, com disponibilização de equipamentos multifuncionais corporativos, software de gerenciamento, monitoramento e bilhetagem, controle de cotas, manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico, fornecimento de peças, componentes e suprimentos, exceto papel, instalação, configuração, treinamento e demais recursos necessários à execução dos serviços, para atendimento às necessidades acadêmicas e administrativas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo – IFSP, Campus Sertãozinho, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Item	Especificação	CATSER	Unidade de medida	Qtde. mensal	Valor unitário (R$)	Valor total para 12 meses (R$)
1	Outsourcing de impressão A4 monocromática – dentro da franquia, sem papel	26573	PAG/MÊS	7.200	0,1500	12.960,00
2	Outsourcing de impressão A4 monocromática – excedente à franquia, sem papel	26654	Página	4.800	0,0600	3.456,00
3	Outsourcing de impressão A4 policromática – dentro da franquia, sem papel	26611	PAG/MÊS	1.200	0,4200	6.048,00
4	Outsourcing de impressão A4 policromática – excedente à franquia, sem papel	26697	Página	800	0,2000	1.920,00
TOTAL				**14.000**		**24.384,00**

1.1.1. O valor global estimado da contratação para o período inicial de 12 (doze) meses é de R$ 24.384,00 (vinte e quatro mil, trezentos e oitenta e quatro reais), correspondente ao valor mensal estimado de R$ 2.032,00 (dois mil e trinta e dois reais), compreendendo R$ 1.584,00 (mil quinhentos e oitenta e quatro reais) referentes à franquia mensal e R$ 448,00 (quatrocentos e quarenta e oito reais) referentes às páginas excedentes estimadas.

1.1.2. A contratação será realizada em grupo único, composto pelos quatro itens descritos na tabela, com adjudicação a uma única empresa, considerando a interdependência operacional dos serviços e a necessidade de integração dos equipamentos, gerenciamento centralizado, bilhetagem, manutenção, suporte técnico e fiscalização da solução, conforme justificativa de não parcelamento constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.1.3. A solução compreenderá a disponibilização de 02 (duas) impressoras multifuncionais corporativas, sendo 01 (uma) monocromática A4, denominada Tipo 1, e 01 (uma) policromática A4, denominada Tipo 2, ambas aptas à execução de trabalhos monocromáticos, permitindo o compartilhamento da carga de impressão e a continuidade operacional dos serviços. Os equipamentos serão instalados na Coordenadoria de Apoio ao Ensino (CAE) do IFSP – Campus Sertãozinho, observadas as especificações técnicas e condições de execução estabelecidas neste Termo de Referência.

1.1.4. Os quantitativos apresentados representam a demanda mensal global estimada do Campus, independentemente do equipamento utilizado, correspondendo a 12.000 (doze mil) páginas monocromáticas e 2.000 (duas mil) páginas policromáticas, totalizando 14.000 (quatorze mil) páginas mensais e uma projeção de 168.000 (cento e sessenta e oito mil) páginas para o período de 12 (doze) meses. As impressões monocromáticas realizadas na multifuncional policromática serão contabilizadas como monocromáticas, independentemente do equipamento utilizado.

1.1.5. A franquia mensal corresponderá a 60% (sessenta por cento) do consumo estimado de cada modalidade de impressão, totalizando 7.200 (sete mil e duzentas) páginas monocromáticas e 1.200 (mil e duzentas) páginas policromáticas. Os quantitativos excedentes constituem estimativas de consumo, não representando obrigação de utilização ou pagamento integral, devendo sua apuração observar a produção efetiva e os procedimentos de compensação semestral das franquias, conforme estabelecido na Portaria SGD/MGI nº 370, de 8 de março de 2023.

1.1.6. A contabilização, a medição e a compensação semestral das franquias serão realizadas separadamente para as modalidades de impressão monocromática e policromática, considerando o consumo global de cada modalidade, independentemente do equipamento utilizado, observadas as condições e os procedimentos estabelecidos neste Termo de Referência.

1.1.7. Os preços contratados deverão contemplar todos os custos necessários à disponibilização e sustentação da solução, incluindo equipamentos, transporte, instalação, configuração, software de gerenciamento e bilhetagem, licenciamento, treinamento, manutenção preventiva e corretiva, assistência técnica, substituição de peças, fornecimento de suprimentos e demais serviços necessários à execução contratual, exceto papel, cujo fornecimento permanecerá sob responsabilidade da Administração. Não será admitida cobrança fixa mensal autônoma pela disponibilização ou locação dos equipamentos, nem cobrança adicional por serviços e componentes já integrantes do objeto contratado.

1.1.8. Os valores unitários das páginas excedentes deverão ser inferiores aos respectivos valores unitários das páginas integrantes da franquia mensal, considerando que os custos de disponibilização e sustentação dos equipamentos estão contemplados na remuneração da franquia, conforme diretrizes da Portaria SGD/MGI nº 370/2023.

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, tendo em vista que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, conforme os requisitos técnicos estabelecidos neste Termo de Referência e os fundamentos constantes do Estudo Técnico Preliminar.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3. O serviço é enquadrado como continuado, tendo em vista a necessidade permanente de disponibilização dos serviços de impressão, cópia e digitalização para o desenvolvimento das atividades acadêmicas e administrativas do IFSP – Campus Sertãozinho, sendo a possibilidade de continuidade contratual, mediante prorrogações sucessivas, vantajosa quando demonstrada a manutenção das condições técnicas, operacionais e econômicas da contratação.

Prazo de vigência

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados da publicação do contrato no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), prorrogável sucessivamente até o limite máximo de 10 (dez) anos de vigência total, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021, desde que haja previsão no instrumento convocatório e que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração.

1.5. O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade de assegurar a continuidade, a disponibilidade e a eficiência dos serviços de impressão, cópia e digitalização de documentos utilizados nas atividades acadêmicas e administrativas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo – IFSP, Campus Sertãozinho, especialmente na produção de provas, avaliações, exercícios e demais materiais didáticos destinados aos estudantes.

2.1.1. Atualmente, esses serviços são prestados por meio de equipamentos próprios do Campus, instalados na Coordenadoria de Apoio ao Ensino (CAE), setor que concentra o atendimento às demandas de impressão de aproximadamente 90 (noventa) docentes e 60 (sessenta) servidores técnico-administrativos. A infraestrutura existente compreende duas impressoras multifuncionais Lexmark, modelos X950, de 2013, e MX910de, de 2017, que apresentam limitações decorrentes da antiguidade, dificuldades relacionadas à manutenção preventiva e corretiva, obtenção de peças de reposição e aquisição de suprimentos, aumentando os riscos de indisponibilidade e interrupção dos serviços.

2.1.2. Conforme levantamento realizado pelo Campus, a demanda mensal estimada corresponde a aproximadamente 12.000 (doze mil) páginas monocromáticas e 2.000 (duas mil) páginas policromáticas, totalizando 14.000 (quatorze mil) páginas mensais em formato A4, equivalentes a uma projeção anual de 168.000 (cento e sessenta e oito mil) páginas. Esses quantitativos constituem referência para o dimensionamento da solução, conforme memória de cálculo e justificativas apresentadas no Estudo Técnico Preliminar nº 33/2026.

2.1.3. A demanda apresenta comportamento sazonal, acompanhando o calendário acadêmico, com maior concentração de solicitações durante os períodos letivos, especialmente nas épocas de aplicação de provas e avaliações, e redução do consumo nos períodos de recesso. Essa característica exige equipamentos com capacidade de processamento adequada, disponibilidade operacional e mecanismos de continuidade dos serviços, de modo a evitar atrasos na produção de materiais didáticos e prejuízos às atividades institucionais.

2.1.4. A contratação busca, ainda, aprimorar os mecanismos de gerenciamento e controle do consumo de impressão, mediante disponibilização de software de bilhetagem, identificação individualizada dos usuários, estabelecimento de cotas mensais, emissão de relatórios gerenciais e acompanhamento dos quantitativos efetivamente produzidos, contribuindo para a rastreabilidade, a transparência e a utilização racional dos recursos públicos.

2.1.5. Conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar, foram avaliadas três alternativas para atendimento da necessidade institucional: manutenção dos equipamentos próprios existentes, aquisição de novas impressoras multifuncionais com gestão própria e contratação de serviços de outsourcing de impressão. A análise considerou as condições de funcionamento, os custos envolvidos, a continuidade operacional, as responsabilidades pela manutenção e pelo fornecimento de suprimentos, os riscos e os benefícios esperados.

2.1.6. A contratação de serviços continuados de outsourcing de impressão foi identificada como a alternativa tecnicamente mais adequada às necessidades do Campus, por permitir a disponibilização integrada de equipamentos, software de gerenciamento e bilhetagem, manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico, peças, suprimentos e demais recursos necessários à operação, exceto papel, sob responsabilidade da empresa contratada, conforme as diretrizes da Portaria SGD/MGI nº 370, de 8 de março de 2023.

2.1.7. A solução compreenderá a disponibilização de 02 (duas) impressoras multifuncionais corporativas em formato A4, sendo 01 (uma) monocromática e 01 (uma) policromática, ambas aptas à execução de impressões monocromáticas. Essa configuração permitirá o compartilhamento da carga de impressão, contribuindo para a redução de filas durante os períodos de maior demanda e para a continuidade dos serviços monocromáticos em situações de falha, manutenção ou indisponibilidade temporária de um dos equipamentos.

2.1.8. A modalidade de franquia mensal de páginas mais excedente foi selecionada em razão de sua aderência ao perfil de consumo institucional, da possibilidade de compensação semestral das franquias e da previsibilidade dos custos de disponibilização e sustentação da solução. A franquia foi dimensionada em 60% (sessenta por cento) do consumo mensal estimado de cada modalidade de impressão, observadas as diretrizes estabelecidas na Portaria SGD/MGI nº 370/2023.

2.1.9. Com a contratação, pretende-se assegurar maior confiabilidade e disponibilidade dos serviços, reduzir os riscos de interrupção das atividades acadêmicas, aprimorar o controle e o gerenciamento das impressões, diminuir as demandas administrativas relacionadas à manutenção e ao fornecimento de suprimentos e proporcionar maior previsibilidade dos custos operacionais, observados os princípios da eficiência, economicidade e sustentabilidade.

2.1.10. A fundamentação detalhada da necessidade, a análise das alternativas disponíveis, a justificativa dos quantitativos, a avaliação técnica e econômica da solução selecionada e os benefícios esperados encontram-se demonstrados no Estudo Técnico Preliminar nº 33/2026, integrante do Processo Administrativo nº 23309.000309.2026-88, que constitui referência para a elaboração deste Termo de Referência.

Alinhamento ao Plano de Contratações Anual

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual **[ANO A CONFIRMAR]**, conforme detalhamento a seguir:

- ID PCA no PNCP: **10882594000165-0-000002/2026**
- Data de publicação no PNCP:**11/03/2025**
- Id do item no PCA: **402**
- Classe/Grupo: **152 - OUTSOURCING DE IMPRESSÃO - MODALIDADE LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOMAIS PÁGINAS IMPRESSAS**
- Identificador da Futura Contratação: **158331-20/2026**

Alinhamento aos Planos Estratégicos Institucionais e de Governo Digital

2.3. O objeto da contratação também apresenta alinhamento às diretrizes da Estratégia Federal de Governo Digital (EFGD) 2024–2027, instituída pelo Decreto nº 12.198, de 24 de setembro de 2024, e está em consonância com os objetivos e as diretrizes do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) 2024–2028 do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP), versão 1.0, aprovado pela Portaria Normativa IFSP nº 168/2026, de 6 de agosto de 2026, conforme demonstrado abaixo.

2.3.1. O alinhamento ao PDTI 2024–2028 do IFSP está demonstrado no quadro a seguir:

Referência	Objetivo ou ação estratégica	Alinhamento com a contratação
OE1	Ampliar, padronizar e inovar a oferta de soluções e infraestrutura de TI.	Disponibilização de infraestrutura corporativa de impressão integrada à rede institucional, com equipamentos, software de gerenciamento, manutenção e suporte técnico.
AE04 – vinculada ao OE1	Monitorar atualização do parque computacional.	Acompanhamento da adequação tecnológica e operacional dos equipamentos de impressão, reduzindo os riscos relacionados à obsolescência e à indisponibilidade.
OE3	Aperfeiçoar continuamente a governança e gestão de TI.	Implantação de mecanismos de gerenciamento, bilhetagem, controle de cotas, relatórios de consumo e indicadores de desempenho, favorecendo a gestão e a fiscalização dos serviços.
AE18 –	Formalizar rotina de	Planejamento da contratação de solução de TIC, com elaboração de ETP, definição

vinculada ao OE3	contratações conforme a IN SGD/ME nº 94/2022.	de requisitos, análise de alternativas, avaliação de custos e verificação de alinhamento institucional.

2.3.2. O alinhamento identificado demonstra aderência aos objetivos institucionais de modernização da infraestrutura tecnológica e de aperfeiçoamento da governança de TI. A vinculação à ação AE04 possui caráter complementar, não representando, isoladamente, previsão específica de contratação de outsourcing de impressão no PDTI.

2.3.3. Em relação à Estratégia Federal de Governo Digital 2024–2027, a contratação apresenta convergência com os seguintes princípios:

Princípio da EFGD	Contribuição da contratação
Governo Eficiente e Sustentável	Otimização da infraestrutura de impressão, controle do consumo, redução de desperdícios, previsibilidade de custos e utilização racional dos recursos públicos.
Governo Confiável e Seguro	Implementação de mecanismos de identificação de usuários, controle de acesso, proteção dos registros de bilhetagem e observância das diretrizes de segurança da informação e privacidade.
Governo Inteligente e Inovador	Utilização de recursos tecnológicos de gerenciamento, monitoramento e relatórios para acompanhamento do consumo e apoio à tomada de decisões administrativas.

2.3.4. Dessa forma, a contratação contribui para a modernização e a continuidade dos serviços de apoio às atividades acadêmicas e administrativas do Campus, observadas as diretrizes institucionais de planejamento, governança, segurança da informação, eficiência e sustentabilidade.

2.4. Por tratar de oferta de serviços públicos digitais, o objeto da contratação será integrado à Plataforma Gov.br, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e suas atualizações, de acordo com as especificações deste Termo de Referência.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

3.2. A solução de TIC consiste na contratação de empresa especializada para prestação continuada de serviços de outsourcing de impressão, cópia e digitalização de documentos em formato A4, na modalidade de franquia mensal de páginas mais excedente, compreendendo a disponibilização de equipamentos multifuncionais corporativos, software de gerenciamento e bilhetagem, fornecimento de peças e suprimentos, exceto papel, manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico, treinamento e demais recursos necessários à operação, conforme as necessidades do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo – IFSP, Campus Sertãozinho.

3.2.1. A solução compreenderá a disponibilização de 02 (duas) impressoras multifuncionais corporativas, a serem instaladas na Coordenadoria de Apoio ao Ensino (CAE), assim distribuídas:

Tipo de equipamento	**Quantidade**	**Funcionalidades**
Tipo 1 – Multifuncional monocromática A4	01	Impressão monocromática, cópia e digitalização de documentos em formato A4.
Tipo 2 – Multifuncional policromática A4	01	Impressão monocromática e policromática, cópia e digitalização de documentos em formato A4.
Total	**02**	

3.2.2. Os equipamentos deverão utilizar tecnologia de impressão laser ou LED, possuir características de padrão corporativo e atender integralmente aos requisitos mínimos de desempenho, produtividade, qualidade, conectividade, segurança e compatibilidade definidos neste Termo de Referência. Ambas as multifuncionais deverão permitir a execução de trabalhos monocromáticos, possibilitando o compartilhamento da carga de impressão e a continuidade parcial dos serviços em situações de falha, manutenção ou sobrecarga de uma das unidades.

3.2.3. A solução deverá contemplar recursos de impressão e cópia automática frente e verso, digitalização de documentos em formato A4, alimentador automático de documentos, painel de operação com tela sensível ao toque (touchscreen), conectividade em rede institucional e operações de impressão e digitalização por dispositivos USB, observadas as especificações técnicas e funcionais estabelecidas neste instrumento.

3.2.4. A implantação da solução compreenderá o transporte, a entrega, a instalação e a configuração dos equipamentos, a disponibilização dos acessórios, drivers e softwares necessários ao funcionamento, a integração com a infraestrutura tecnológica institucional, a configuração das filas de impressão, dos usuários, das permissões e das cotas individuais, bem como a realização de testes funcionais e treinamento inicial.

3.2.4.1. A contratada deverá apresentar plano de implantação em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento da Ordem de Serviço, contendo o cronograma das atividades, os recursos necessários, os procedimentos de instalação e os testes previstos.

3.2.4.2. A entrega, instalação, configuração, treinamento inicial e disponibilização integral da solução deverão ocorrer em até 30 (trinta) dias corridos, contados do recebimento da Ordem de Serviço, sendo a implantação considerada concluída após a realização satisfatória dos testes funcionais e o respectivo aceite pela Administração, conforme os procedimentos estabelecidos neste Termo de Referência.

3.2.5. A solução deverá disponibilizar software de gerenciamento, monitoramento e bilhetagem de impressão, permitindo a identificação individualizada dos usuários, o controle de cotas mensais, o registro das páginas efetivamente produzidas, o acompanhamento do consumo por usuário, equipamento e modalidade de impressão, bem como a emissão e exportação de relatórios gerenciais necessários à administração e à fiscalização contratual.

3.2.5.1. O gerenciamento deverá permitir a definição e a alteração de cotas individuais por administrador central autorizado, mediante solicitação, bem como a configuração de permissões, o acompanhamento da utilização dos equipamentos e a consulta aos registros de produção. Os recursos de bilhetagem e os licenciamentos necessários à sua utilização deverão integrar a solução contratada, sem cobrança adicional por usuário.

3.2.6. Durante toda a execução contratual, a contratada será responsável pela sustentação operacional da solução, incluindo manutenção preventiva e corretiva, fornecimento e substituição de peças e componentes, reposição de toners e demais suprimentos necessários, exceto papel, suporte técnico remoto e presencial, atualização dos componentes sob sua responsabilidade e substituição dos equipamentos quando necessária ao restabelecimento dos serviços.

3.2.6.1. A manutenção preventiva deverá ocorrer, no mínimo, semestralmente, sem prejuízo de intervenções adicionais necessárias à preservação das condições de funcionamento. A manutenção corretiva, a reposição de suprimentos, o atendimento técnico e a substituição de equipamentos observarão os prazos, critérios de criticidade, condições de reincidência de defeitos e níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

3.2.6.2. A contratada deverá assegurar condições adequadas de disponibilidade e continuidade operacional, inclusive mediante reparo ou disponibilização de equipamento substituto com características técnicas, desempenho e funcionalidades iguais ou superiores aos requisitos mínimos contratados, quando necessário ao restabelecimento dos serviços.

3.2.7. A prestação dos serviços será remunerada na modalidade de franquia mensal de páginas mais excedente, com franquia correspondente a 60% (sessenta por cento) do consumo mensal estimado de cada modalidade de impressão, observadas as diretrizes da Portaria SGD/MGI nº 370, de 8 de março de 2023.

3.2.7.1. A contabilização das páginas e a compensação semestral das franquias serão realizadas separadamente para as modalidades de impressão monocromática e policromática em formato A4, considerando o consumo global de cada modalidade, independentemente do equipamento utilizado. As impressões monocromáticas realizadas na multifuncional policromática serão contabilizadas como monocromáticas.

3.2.7.2. O faturamento observará os valores contratados para as franquias mensais, a produção efetiva das páginas excedentes e os procedimentos de compensação semestral previstos na Portaria SGD/MGI nº 370/2023, conforme os critérios de medição e

pagamento estabelecidos neste Termo de Referência. As operações de digitalização integram as funcionalidades da solução, não constituindo páginas impressas ou copiadas para fins de faturamento.

3.2.8. A contratada deverá realizar treinamento inicial dos usuários e capacitação dos servidores responsáveis pela administração da solução, contemplando a utilização das multifuncionais, os recursos de impressão, cópia e digitalização, o sistema de gerenciamento e bilhetagem, o controle de cotas, a emissão de relatórios e os procedimentos de abertura e acompanhamento de chamados técnicos.

3.2.8.1. Deverá ser disponibilizada capacitação complementar, mediante solicitação da Administração, até uma vez a cada período de 12 (doze) meses de execução contratual, observados os prazos e as condições estabelecidos neste Termo de Referência, sem cobrança adicional.

3.2.9. A solução deverá observar critérios de sustentabilidade ambiental e utilização racional dos recursos, contemplando funcionalidades de economia de energia, impressão automática frente e verso, mecanismos de controle do consumo e procedimentos de recolhimento e destinação ambientalmente adequada de toners, cartuchos, peças, componentes e demais resíduos gerados durante a prestação dos serviços.

3.2.9.1. A logística reversa dos suprimentos e componentes substituídos será de responsabilidade da contratada, observadas as disposições da Política Nacional de Resíduos Sólidos e demais normas ambientais aplicáveis, com disponibilização dos registros e comprovantes necessários à fiscalização.

3.2.10. A solução deverá observar as políticas institucionais de segurança da informação e as disposições legais aplicáveis à proteção de dados pessoais, assegurando o controle de acesso aos equipamentos e sistemas, a proteção dos dados de autenticação e bilhetagem, a integridade dos registros de consumo e a preservação da confidencialidade das informações institucionais processadas.

3.2.10.1. Os procedimentos de manutenção, suporte técnico, substituição de equipamentos e acesso remoto deverão preservar a segurança das informações, restringindo o acesso da contratada aos recursos e dados estritamente necessários à execução dos serviços.

3.2.11. Ao término da contratação, a contratada deverá realizar os procedimentos necessários ao encerramento e à transição contratual, incluindo a disponibilização dos relatórios finais de consumo, a conferência dos contadores dos equipamentos, a exportação dos registros de gerenciamento e bilhetagem em formatos acessíveis à Administração, a eliminação segura das informações institucionais eventualmente armazenadas nos equipamentos e sistemas sob sua responsabilidade, observadas as obrigações legais de retenção, e a retirada dos equipamentos, acessórios e materiais pertencentes à contratada.

3.2.11.1. A retirada dos equipamentos e componentes deverá ocorrer de forma coordenada com a Administração, de modo a preservar a continuidade dos serviços durante eventual transição para solução substituta, observados os procedimentos de encerramento e as responsabilidades estabelecidas neste Termo de Referência.

3.2.12. A contratação compreenderá a solução completa durante a vigência contratual, cabendo à contratada disponibilizar e manter todos os recursos necessários à sua operação, sem cobrança fixa mensal autônoma pela disponibilização ou locação dos equipamentos, nem cobrança adicional por serviços, componentes, licenciamentos e suprimentos já integrantes do objeto contratado, exceto papel, cujo fornecimento permanecerá sob responsabilidade da Administração.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio

4.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

4.1.1. Assegurar a prestação continuada dos serviços de impressão, cópia e digitalização de documentos em formato A4, necessários ao desenvolvimento das atividades acadêmicas e administrativas do IFSP – Campus Sertãozinho, especialmente à produção de provas, avaliações e materiais didáticos.

4.1.2. Disponibilizar solução integrada de outsourcing de impressão, na modalidade de franquia mensal de páginas mais excedente, compreendendo equipamentos multifuncionais, software de gerenciamento e bilhetagem, manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico e fornecimento de peças e suprimentos, exceto papel.

4.1.3. Assegurar capacidade operacional compatível com a demanda estimada de 14.000 (quatorze mil) páginas mensais, sendo 12.000 (doze mil) monocromáticas e 2.000 (duas mil) policromáticas, considerando as variações sazonais do calendário acadêmico e os períodos de maior concentração de solicitações.

4.1.4. Possibilitar a distribuição dos trabalhos monocromáticos entre as duas multifuncionais, de modo a reduzir a formação de filas e permitir a continuidade parcial dos serviços em situações de indisponibilidade, manutenção ou sobrecarga de um dos equipamentos.

4.1.5. Disponibilizar mecanismos de autenticação individual dos usuários, gerenciamento centralizado, controle de cotas mensais, contabilização das páginas efetivamente produzidas e emissão de relatórios gerenciais, contribuindo para a rastreabilidade e a utilização racional dos recursos públicos.

4.1.6. Assegurar a manutenção da capacidade operacional dos equipamentos e a continuidade dos serviços mediante suporte técnico, reposição preventiva de suprimentos, manutenção e substituição de equipamentos, observados os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

4.1.7. Proporcionar maior previsibilidade dos custos operacionais, reduzindo a necessidade de procedimentos administrativos independentes para aquisição de suprimentos, contratação de assistência técnica e substituição de peças e componentes.

Requisitos de Capacitação

4.2. Será necessário treinamento dos usuários e dos servidores responsáveis pela administração da solução, com carga horária inicial total mínima de 6 (seis) horas, a ser realizada durante a fase de implantação.

4.2.1. O treinamento deverá contemplar duas modalidades:

a) Capacitação operacional, destinada aos usuários das multifuncionais, abrangendo as funções de impressão, cópia, digitalização, autenticação, utilização de cotas, impressão segura e operações por dispositivos USB;

b) Capacitação administrativa e técnica, destinada aos servidores indicados pela Administração, abrangendo o gerenciamento de usuários, configuração de permissões e cotas, emissão de relatórios, monitoramento dos equipamentos, contabilização das páginas e procedimentos de suporte e contingência.

4.2.2. A capacitação deverá ocorrer preferencialmente nas dependências da Coordenadoria de Apoio ao Ensino (CAE), mediante demonstrações práticas nos equipamentos instalados, admitindo-se complementação por materiais digitais, manuais e orientações remotas.

4.2.3. A contratada deverá disponibilizar documentação técnica, manuais e orientações operacionais em língua portuguesa, em formato eletrônico, sem cobrança adicional.

4.2.4. Deverá ser disponibilizada capacitação complementar, mediante solicitação da Administração, até uma vez a cada período de 12 (doze) meses de execução contratual, com realização em até 30 (trinta) dias corridos após a solicitação, sem custos adicionais.

Requisitos Legais

4.3. O presente processo de contratação deverá observar, no que couber, a legislação e as normas aplicáveis às contratações públicas e às soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação, especialmente:

a) Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e suas atualizações;

b) Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022;

c) Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021;

d) Instrução Normativa SEGES/ME nº 81, de 25 de novembro de 2022;

e) Portaria SGD/MGI nº 370, de 8 de março de 2023, que institui o Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão;

f) Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

g) Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010 – Política Nacional de Resíduos Sólidos;

h) Normas e políticas institucionais de segurança da informação, privacidade, sustentabilidade e utilização dos recursos tecnológicos do IFSP.

4.3.1. A contratada deverá cumprir as disposições legais e regulamentares aplicáveis à execução dos serviços, inclusive quanto à segurança do trabalho, proteção de dados, destinação ambientalmente adequada de resíduos e demais obrigações decorrentes da contratação.

Requisitos de Manutenção

4.4. Devido às características da solução, haverá necessidade de realização de manutenções preventivas e corretivas pela contratada, visando à manutenção da disponibilidade, da qualidade e do pleno funcionamento dos equipamentos e demais componentes disponibilizados.

4.4.1. A manutenção preventiva deverá ocorrer, no mínimo, semestralmente, por equipamento, ou em periodicidade menor quando recomendada pelo fabricante ou necessária em razão das condições de utilização, mediante programação prévia com a Administração.

4.4.2. A manutenção corretiva deverá contemplar a identificação e a correção de falhas, substituição de peças e componentes, limpeza técnica, ajustes, atualizações e demais procedimentos necessários ao restabelecimento das funcionalidades contratadas, abrangendo equipamentos, drivers, softwares e sistemas de gerenciamento e bilhetagem disponibilizados.

4.4.3. Os serviços de manutenção deverão ser realizados preferencialmente no local de instalação dos equipamentos, sem custos adicionais, incluindo mão de obra, deslocamento, transporte, peças, componentes, ferramentas e materiais necessários.

4.4.4. A contratada deverá fornecer todos os suprimentos e materiais consumíveis necessários à operação dos equipamentos, incluindo toners, cilindros, unidades de imagem, recipientes de resíduos e demais componentes aplicáveis, exceto papel.

4.4.5. Os suprimentos deverão ser novos, adequados e compatíveis com os equipamentos, assegurando a qualidade das impressões, a preservação dos componentes e a continuidade operacional, não sendo admitidos materiais que comprometam o funcionamento ou a segurança da solução.

4.4.6. A reposição de suprimentos deverá ocorrer preferencialmente de forma preventiva, mediante monitoramento dos níveis de consumo e planejamento de abastecimento, evitando interrupções dos serviços por falta de materiais.

4.4.7. Em situações excepcionais de esgotamento, falha ou comprometimento da qualidade das impressões, a reposição deverá ocorrer em até 1 (um) dia útil após a abertura do chamado, considerando-se cumprida a obrigação quando o suprimento estiver efetivamente disponível e instalado, quando necessário, em condições de utilização.

4.4.8. As intervenções deverão ser registradas em relatório técnico contendo identificação do equipamento, descrição da ocorrência, datas e horários, procedimentos realizados, peças substituídas e resultado do atendimento.

Requisitos Temporais

4.5. Os serviços deverão observar os prazos de implantação, atendimento técnico, manutenção, reposição de suprimentos e restabelecimento definidos neste Termo de Referência.

4.5.1. O suporte técnico deverá ser prestado de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, horário de Brasília, exceto feriados e dias sem expediente administrativo no Campus.

4.5.2. Para fins de contagem dos prazos, serão consideradas horas úteis aquelas compreendidas na janela de atendimento estabelecida, suspendendo-se a contagem fora desse período.

4.5.3. Deverão ser observados os seguintes prazos máximos:

Atividade	**Prazo máximo**
Apresentação do plano de implantação	5 dias úteis após o recebimento da Ordem de Serviço
Implantação integral da solução	30 dias corridos após o recebimento da Ordem de Serviço

Início efetivo do atendimento técnico	6 horas úteis após a abertura do chamado
Atendimento presencial, quando necessário	1 dia útil após a abertura do chamado
Reposição emergencial de suprimentos	1 dia útil após a abertura do chamado
Restabelecimento de ocorrência crítica	1 dia útil
Restabelecimento de ocorrência alta	2 dias úteis
Restabelecimento de ocorrência média	3 dias úteis
Restabelecimento de ocorrência baixa	4 dias úteis
Substituição obrigatória por reincidência de defeitos	4 dias úteis após a quinta ocorrência caracterizada
Manutenção preventiva	No mínimo semestral
Capacitação complementar solicitada	Até 30 dias corridos após a solicitação

4.5.4. Os chamados técnicos serão classificados conforme a seguinte tabela de criticidade:

Criticidade	**Caracterização**	**Prazo máximo de solução**
Crítica	Indisponibilidade simultânea das duas multifuncionais, interrupção total dos serviços ou falha geral de autenticação e bilhetagem que impeça a utilização da solução.	1 dia útil
Alta	Indisponibilidade da multifuncional monocromática Tipo 1 ou falha grave que comprometa significativamente a produção de provas, avaliações e materiais didáticos, ainda que a multifuncional policromática permaneça operacional.	2 dias úteis
Média	Indisponibilidade da multifuncional policromática Tipo 2, permanecendo operacional a monocromática, ou falhas parciais de cópia, digitalização e gerenciamento que não interrompam os principais serviços.	3 dias úteis
Baixa	Falhas secundárias, problemas pontuais de configuração ou funcionalidades acessórias, sem comprometimento relevante da operação.	4 dias úteis

4.5.5. O início do atendimento técnico corresponderá à efetiva atuação do suporte na análise ou resolução da ocorrência, não sendo suficiente o simples registro automático ou a confirmação de recebimento do chamado.

4.5.6. Os chamados registrados fora do horário de suporte terão seus prazos contabilizados a partir das 8h do primeiro dia útil subsequente, preservando-se o registro original da ocorrência.

4.5.7. Quando o reparo não permitir o restabelecimento da funcionalidade no prazo correspondente à criticidade, a contratada deverá disponibilizar equipamento substituto com características técnicas, desempenho e funcionalidades iguais ou superiores aos requisitos mínimos contratados, instalado, configurado e operacional dentro do mesmo prazo.

4.5.8. Deverá ocorrer substituição obrigatória quando forem registrados 5 (cinco) chamados de manutenção corretiva distintos, relacionados a defeitos da mesma natureza, no mesmo equipamento, dentro de um intervalo móvel de 60 (sessenta) dias corridos, devendo a troca ocorrer em até 4 (quatro) dias úteis após a quinta ocorrência.

4.5.9. Os critérios de apuração dos prazos, indicadores de desempenho, evidências de cumprimento e consequências dos descumprimentos serão detalhados no Instrumento de Medição de Resultado (IMR) e nos capítulos relativos à gestão, fiscalização e medição dos serviços.

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.6. A solução deverá atender às políticas e normas institucionais de segurança da informação e privacidade do IFSP, bem como às disposições legais aplicáveis à proteção de dados pessoais.

4.6.1. Deverão ser disponibilizados mecanismos de autenticação individual dos usuários, controle de acesso às funcionalidades administrativas, impressão segura mediante senha ou mecanismo equivalente, proteção das comunicações e preservação dos registros de bilhetagem e medição.

4.6.2. A contratada deverá restringir o acesso às informações institucionais aos recursos estritamente necessários à execução dos serviços, vedada a reprodução, divulgação, utilização ou transferência não autorizada de documentos e dados processados.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.7. Os serviços deverão observar as diretrizes de acessibilidade, sustentabilidade ambiental, utilização racional dos recursos e respeito às condições de trabalho, conforme a legislação aplicável.

4.7.1. Os equipamentos deverão ser instalados em condições que permitam utilização segura e adequada pelos usuários, observadas as características físicas da CAE, as condições de circulação e os requisitos de acessibilidade aplicáveis.

4.7.2. Os equipamentos deverão disponibilizar recursos de economia de energia, impressão automática frente e verso e mecanismos de controle de consumo que contribuam para a redução de desperdícios.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.8. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.

4.8.1. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes dos definidos neste instrumento.

4.8.2. A solução deverá contemplar 02 (duas) impressoras multifuncionais corporativas em formato A4, sendo uma monocromática Tipo 1 e uma policromática Tipo 2, com recursos de impressão, cópia e digitalização, gerenciamento centralizado, integração à rede institucional e compatibilidade com a infraestrutura de TIC do Campus.

4.8.3. A multifuncional Tipo 1 – Monocromática A4 deverá atender, no mínimo, às seguintes especificações:

Característica	**Requisito mínimo**
Quantidade	01 unidade
Funções	Impressão monocromática, cópia e digitalização
Formato de papel	A4
Tecnologia	Laser ou LED
Velocidade de impressão	40 ppm em A4, modo simplex
Resolução de impressão	600 × 600 dpi
Volume mensal recomendado pelo fabricante	Faixa de utilização mensal recomendada cujo limite superior comporte, no mínimo, a demanda monocromática mensal estimada neste Termo de Referência, considerando o Tipo 1 como equipamento principal para essa modalidade de impressão. Total 12.000 páginas/mês
Bandeja principal	500 folhas
Alimentador multipropósito	50 folhas
Capacidade de saída	150 folhas
Impressão duplex	Automática
Cópia duplex	Automática
Gramatura de papel	De 75 a 160 g/m², mediante alimentador apropriado
Alimentador automático de documentos (ADF)	50 folhas
Digitalização	

duplex pelo ADF	Automática
Tipo de digitalização	Monocromática e colorida
Resolução óptica de digitalização	600 × 600 dpi
Formatos de digitalização	PDF e JPEG/JPG
Destinos de digitalização	Correio eletrônico, pasta de rede e USB
Painel de operação	Tela sensível ao toque (touchscreen)
Rede Ethernet	10/100/1000 Base-T
Protocolos de rede	TCP/IP e IPv4, com suporte a protocolos de impressão compatíveis com a infraestrutura institucional
Porta USB host	Acessível ao usuário para impressão direta de arquivos PDF e JPEG/JPG e gravação de digitalizações
Gerenciamento	Compatibilidade integral com bilhetagem, autenticação, controle de cotas e monitoramento

4.8.4. A multifuncional Tipo 2 – Policromática A4 deverá atender, no mínimo, às seguintes especificações:

Característica	**Requisito mínimo**
Quantidade	01 unidade
Funções	Impressão monocromática e policromática, cópia e digitalização
Formato de papel	A4
Tecnologia	Laser ou LED
Velocidade de impressão monocromática	30 ppm em A4, modo simplex
Velocidade de impressão policromática	30 ppm em A4, modo simplex
Resolução de impressão	600 × 600 dpi, admitidas tecnologias de aprimoramento de imagem
Volume mensal recomendado pelo fabricante	Faixa de utilização mensal recomendada cujo limite superior comporte, no mínimo, a demanda policromática mensal estimada neste Termo de Referência, sem exigência de dimensionamento individual para toda a demanda monocromática, considerada a utilização compartilhada entre os equipamentos. Total: 2.000 páginas /mês
Bandeja principal	250 folhas
Alimentador multipropósito	50 folhas
Capacidade de saída	150 folhas
Impressão duplex	Automática, monocromática e policromática
Cópia duplex	Automática
Gramatura de papel	De 75 a 160 g/m², mediante alimentador apropriado
Alimentador automático de documentos	50 folhas

(ADF)	
Digitalização duplex pelo ADF	Automática
Tipo de digitalização	Monocromática e colorida
Resolução óptica de digitalização	600 × 600 dpi
Formatos de digitalização	PDF e JPEG/JPG
Destinos de digitalização	Correio eletrônico, pasta de rede e USB
Painel de operação	Tela sensível ao toque (touchscreen)
Rede Ethernet	10/100/1000 Base-T
Protocolos de rede	TCP/IP e IPv4, com suporte a protocolos de impressão compatíveis com a infraestrutura institucional
Porta USB host	Acessível ao usuário para impressão direta de arquivos PDF e JPEG/JPG e gravação de digitalizações
Gerenciamento	Compatibilidade integral com bilhetagem, autenticação, controle de cotas e monitoramento

4.8.5. Ambas as multifuncionais deverão permitir cópia automática frente e verso nas modalidades 1:2, 2:1 e 2:2, digitalização por vidro de exposição e ADF, ampliação, redução, seleção de quantidade de cópias e configuração dos parâmetros de reprodução pelo painel do equipamento.

4.8.6. Os equipamentos deverão ser compatíveis com os sistemas operacionais efetivamente utilizados pelo Campus e com os serviços de impressão em rede, mediante fornecimento dos drivers, componentes e configurações necessários, incluindo suporte a protocolos padronizados de impressão, como IPP/IPPS ou equivalentes compatíveis.

4.8.7. O software de gerenciamento e bilhetagem deverá contemplar, no mínimo:

a) Identificação e autenticação individual dos usuários;

b) Contabilização das páginas efetivamente impressas ou copiadas;

c) Registro do consumo por usuário, equipamento, período e modalidade de impressão;

d) Definição de cotas mensais individuais e por grupos de usuários;

e) Diferenciação entre cotas de impressão monocromática e policromática;

f) Consulta ao consumo e aos saldos de cotas pelos usuários autorizados;

g) Alteração de cotas por administrador central autorizado, com registro das alterações realizadas;

h) Controle de permissões e acesso às funcionalidades administrativas;

i) Gerenciamento de filas e redirecionamento de trabalhos entre os equipamentos;

j) Emissão e exportação de relatórios gerenciais em formato CSV, XLSX ou equivalente;

k) Monitoramento do estado dos equipamentos, alertas de falhas e níveis de suprimentos;

l) Integração com os mecanismos de autenticação institucional, conforme a infraestrutura tecnológica existente;

m) Contabilização das cópias realizadas diretamente nos equipamentos e das impressões por dispositivos USB.

4.8.8. As impressões monocromáticas realizadas na multifuncional policromática deverão ser contabilizadas como monocromáticas, independentemente do equipamento utilizado, preservando a correta aplicação das franquias, dos preços e dos limites de consumo.

4.8.9. Os recursos de gerenciamento e bilhetagem deverão integrar a solução contratada, não sendo admitida cobrança adicional de licenciamento por usuário durante a execução contratual.

4.8.10. Para comprovação do volume mensal recomendado dos equipamentos, será considerada a faixa de utilização mensal, a faixa ideal de desempenho ou outro parâmetro equivalente de uso contínuo informado pelo fabricante, mediante ficha técnica, manual ou documentação técnica oficial. O ciclo de trabalho mensal máximo, quando informado isoladamente, não substituirá a comprovação do volume mensal recomendado, por representar parâmetro distinto de capacidade operacional.

Requisitos de Projeto e de Implementação

4.9. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação estabelecidos neste Termo de Referência.

4.9.1. A contratada deverá apresentar plano de implantação em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento da Ordem de Serviço, contendo cronograma, recursos necessários, procedimentos de instalação, configuração, integração e testes.

4.9.2. A implantação deverá contemplar a integração das multifuncionais à rede institucional, a configuração dos serviços de impressão, cópia e digitalização, a instalação do sistema de gerenciamento, a parametrização dos usuários e cotas e a implementação dos mecanismos de compartilhamento e contingência.

4.9.3. A contratada deverá fornecer documentação técnica suficiente para a operação, administração, suporte e fiscalização da solução, incluindo manuais, procedimentos de acesso, orientações de utilização e registros das configurações realizadas.

Requisitos de Implantação

4.10. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir.

4.10.1. A entrega, instalação, configuração, treinamento inicial e disponibilização integral da solução deverão ocorrer em até 30 (trinta) dias corridos após o recebimento da Ordem de Serviço.

4.10.2. A implantação será considerada concluída após a realização satisfatória dos testes funcionais e o respectivo aceite pela Administração.

4.10.3. Os testes de aceitação deverão contemplar, no mínimo:

a) Impressão monocromática e policromática em formato A4;

b) Impressão e cópia automática frente e verso;

c) Digitalização pelo vidro de exposição e pelo ADF, incluindo documentos frente e verso;

d) Digitalização para correio eletrônico, pasta compartilhada em rede e dispositivo USB;

e) Impressão direta de arquivos PDF e JPEG/JPG por dispositivo USB;

f) Autenticação individual dos usuários e impressão segura;

g) Aplicação, consulta e alteração das cotas individuais;

h) Contabilização das páginas impressas e copiadas;

i) Contabilização das impressões monocromáticas realizadas na multifuncional policromática;

j) Redirecionamento dos trabalhos monocromáticos entre os equipamentos;

k) Emissão e exportação dos relatórios gerenciais;

l) Comunicação em rede, gerenciamento remoto e monitoramento dos equipamentos.

4.10.4. Eventuais falhas identificadas durante os testes deverão ser corrigidas pela contratada, sem ônus adicional, antes do aceite da solução, observados os prazos contratuais aplicáveis.

4.10.5. Os equipamentos deverão apresentar condições adequadas de conservação, funcionamento e segurança, atendendo integralmente aos requisitos mínimos de desempenho, produtividade e disponibilidade estabelecidos, sem exigência de que sejam novos e de primeiro uso.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.11. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações, quando aplicável.

4.11.1. Independentemente da garantia legal, a contratada será responsável pela manutenção da disponibilidade e das funcionalidades da solução durante toda a execução contratual, mediante manutenção preventiva e corretiva, substituição de peças e componentes, fornecimento de suprimentos, suporte técnico e substituição dos equipamentos, quando necessária.

4.11.2. Todos os serviços de garantia operacional, manutenção, suporte e substituição necessários ao cumprimento das condições contratadas deverão estar incluídos nos preços da solução, sem cobrança adicional à Administração.

Requisitos de Experiência Profissional e Formação da Equipe

4.12. Os serviços de instalação, configuração, manutenção, suporte técnico e administração dos componentes da solução deverão ser prestados por profissionais devidamente capacitados, com conhecimento compatível com as tecnologias e os equipamentos disponibilizados.

4.12.1. A contratada será responsável por disponibilizar profissionais, ferramentas, instrumentos e recursos necessários à execução dos serviços, observadas as condições de segurança, qualidade e continuidade operacional.

4.12.2. Não será exigida formação acadêmica específica, certificação de fabricante ou vínculo prévio com fabricante determinado para os profissionais responsáveis pela execução, sem prejuízo da obrigação de comprovar, quando solicitada, a capacidade técnica necessária ao desempenho das atividades contratadas.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.13. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento, pelo Contratado, de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.

4.13.1. A Ordem de Serviço deverá indicar a natureza da atividade, os serviços a serem prestados, os equipamentos ou componentes envolvidos e o local de execução, conforme aplicável.

4.13.2. A contratada deverá disponibilizar canais de atendimento por telefone e por correio eletrônico ou sistema eletrônico de chamados, com registro individualizado das solicitações, identificação por protocolo e possibilidade de acompanhamento pela Administração.

4.13.3. O recebimento eletrônico de chamados deverá ser possível a qualquer momento, sendo o atendimento realizado durante a janela de suporte estabelecida neste Termo de Referência.

4.13.4. A execução dos serviços deverá ser acompanhada pela contratada, que dará ciência à Administração de ocorrências, dificuldades e situações que possam comprometer os níveis de serviço contratados.

4.13.5. O histórico dos chamados deverá permanecer disponível à Administração, contendo datas e horários de abertura, início efetivo do atendimento, intervenções realizadas, procedimentos executados e encerramento.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.14. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir.

4.14.1. A solução deverá garantir a proteção dos dados de autenticação, bilhetagem, registros de utilização e demais informações institucionais processadas.

4.14.2. O acesso administrativo aos equipamentos e sistemas deverá ser restrito aos usuários autorizados, mediante mecanismos de autenticação e controle de permissões.

4.14.3. O acesso remoto para manutenção e suporte técnico dependerá de autorização e deverá observar os mecanismos de segurança definidos pela Administração.

4.14.4. A contratada não poderá acessar, reproduzir, armazenar, divulgar ou utilizar indevidamente o conteúdo dos documentos impressos, copiados ou digitalizados.

4.14.5. Os registros de consumo utilizados para medição e fiscalização deverão ser preservados contra alterações não autorizadas, assegurando integridade, rastreabilidade e possibilidade de conferência pela Administração.

4.14.6. Na substituição ou retirada de equipamentos, deverão ser adotados procedimentos de eliminação segura das informações institucionais eventualmente armazenadas, observadas as obrigações legais de retenção e preservação documental.

4.14.7. A gestão administrativa do sistema de bilhetagem deverá permanecer sob controle da Administração, sendo concedidos à contratada apenas os acessos necessários à execução dos serviços.

Vistoria

4.15. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

Outros Requisitos Aplicáveis

4.16. Os equipamentos ofertados deverão ser identificados por marca e modelo nas propostas comerciais, acompanhados de documentação técnica oficial que permita verificar o atendimento às especificações exigidas.

4.16.1. A documentação poderá compreender catálogos, fichas técnicas, manuais ou outros documentos oficiais do fabricante, admitindo-se esclarecimentos e diligências para comprovação das características técnicas declaradas.

4.16.2. A comprovação das características técnicas poderá ser complementada por testes funcionais de impressão, digitalização, conectividade, autenticação, bilhetagem e integração, observados os procedimentos de aceitação estabelecidos neste Termo de Referência.

4.16.3. Os equipamentos poderão apresentar características técnicas superiores às especificações mínimas estabelecidas, desde que preservadas a compatibilidade, a integração e as funcionalidades exigidas, sem custos adicionais à Administração.

4.16.4. Para fins de medição e faturamento, somente serão contabilizadas as páginas efetivamente impressas ou copiadas, não sendo consideradas as tarefas canceladas, não executadas ou que não resultem na produção de páginas.

4.16.5. As operações de digitalização serão identificadas separadamente, não constituindo páginas impressas ou copiadas para fins de faturamento.

4.16.6. A contratada deverá disponibilizar mecanismos que permitam à Administração conferir os registros de bilhetagem e os contadores dos equipamentos, bem como identificar eventuais divergências de consumo.

Sustentabilidade

4.17. Além dos critérios de sustentabilidade inseridos na descrição do objeto, deverão ser observados os requisitos ambientais aplicáveis à prestação dos serviços, em consonância com o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis e com a legislação pertinente.

4.17.1. Os equipamentos deverão possuir recursos de economia de energia e impressão automática frente e verso, contribuindo para a redução do consumo de energia elétrica e de papel.

4.17.2. A contratada será responsável pelo recolhimento de toners, cartuchos, peças, componentes e demais resíduos gerados durante a execução dos serviços, assegurando sua destinação ambientalmente adequada.

4.17.3. A contratada deverá apresentar Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos ou Declaração de Sustentabilidade Ambiental, conforme aplicabilidade, acompanhados de documentação que demonstre os procedimentos adotados para recolhimento e destinação dos resíduos.

4.17.4. O recolhimento deverá ocorrer sempre que necessário para evitar acúmulo inadequado de resíduos nas dependências do Campus, com disponibilização semestral dos comprovantes de recolhimento e destinação.

4.17.5. Os relatórios de manutenção, registros de atendimento e demais documentos de acompanhamento deverão ser disponibilizados preferencialmente em formato eletrônico.

Indicação de Marcas ou Modelos

4.18. Não haverá indicação obrigatória de marca ou modelo específico de equipamento, sendo admitidas soluções de quaisquer fabricantes que atendam integralmente aos requisitos mínimos de desempenho, funcionalidades, compatibilidade, segurança e integração estabelecidos neste Termo de Referência.

4.18.1. Para subsidiar a definição das especificações técnicas mínimas, foram considerados, no Estudo Técnico Preliminar nº 33 /2026, os seguintes equipamentos multifuncionais corporativos, cujas características de desempenho e funcionalidades serviram como parâmetros para o dimensionamento da solução:

a) **Tipo 1 – Multifuncional Monocromática A4:** HP LaserJet Managed MFP E52645dn

b) **Tipo 2 – Multifuncional Policromática A4:** HP Color LaserJet Pro MFP 4303fdw.

4.18.2. Os modelos mencionados constituem exclusivamente referências técnicas utilizadas na elaboração das especificações, não representando indicação obrigatória de fabricante, marca ou modelo, nem estabelecendo preferência ou vantagem para equipamentos dessas marcas.

4.18.3. Serão admitidos equipamentos de quaisquer fabricantes, inclusive modelos diferentes dos utilizados como referência, desde que atendam integralmente aos requisitos mínimos de desempenho, funcionalidades, compatibilidade, segurança e integração estabelecidos neste Termo de Referência, cabendo à Administração verificar a conformidade técnica dos equipamentos efetivamente ofertados.

Subcontratação

4.19. Não será admitida a subcontratação integral do objeto contratual nem a transferência da responsabilidade pela prestação integrada dos serviços de outsourcing de impressão, gerenciamento, bilhetagem, medição e sustentação da solução.

4.19.1. A eventual subcontratação de atividades acessórias, como transporte, logística e serviços técnicos especializados, dependerá de prévia autorização da Administração, observadas as condições e os limites previstos no instrumento convocatório e no contrato.

4.19.2. Em qualquer hipótese, permanecerá a responsabilidade integral da contratada pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe supervisionar e coordenar as atividades executadas por terceiros e responder perante a Administração pelo cumprimento de todas as obrigações.

Da Exigência de Amostra

4.20. Não será exigida a apresentação de amostra física dos equipamentos durante a fase de seleção do fornecedor, devendo a comprovação das características técnicas ocorrer mediante documentação oficial dos fabricantes, sem prejuízo dos testes funcionais a serem realizados durante a implantação e o recebimento da solução.

Garantia da Contratação

4.21. Não haverá exigência de garantia da contratação de que tratam os artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, considerando o valor estimado da contratação, a ausência de dedicação exclusiva de mão de obra e a existência de mecanismos contratuais de acompanhamento, fiscalização, medição de resultados e responsabilização pelo descumprimento das obrigações.

4.21.1. A dispensa de garantia contratual não afasta a responsabilidade integral da contratada pelo cumprimento das obrigações assumidas, nem a aplicação dos instrumentos legais e contratuais de fiscalização e responsabilização.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

5.1.1 nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

5.1.3. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

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

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

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

5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

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

5.2. São obrigações do CONTRATADO:

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

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

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

5.2.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

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

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

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

5.2.8. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

5.2.9. fazer a transição contratual, quando for o caso.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Início da execução do objeto: a partir do recebimento da Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante, após a formalização do contrato, iniciando-se nessa data a contagem dos prazos de implantação estabelecidos neste Termo de Referência.

6.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias, procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:

6.1.2.1. A execução contratual compreenderá as etapas de planejamento e preparação da implantação, disponibilização dos equipamentos, instalação e configuração da solução, integração à infraestrutura institucional, treinamento, testes funcionais, aceite, operação continuada, manutenção, suporte técnico, gerenciamento do consumo e encerramento contratual.

6.1.2.2. Após o recebimento da Ordem de Serviço, a Contratada deverá participar de reunião inicial de alinhamento com a Equipe de Fiscalização do Contrato e os representantes técnicos indicados pela Contratante, presencialmente ou por meio eletrônico, para definição dos procedimentos de implantação, condições de acesso, responsabilidades operacionais e demais providências necessárias.

6.1.2.3. A Contratada deverá apresentar plano de implantação em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento da Ordem de Serviço, contendo, no mínimo:

a) Cronograma das atividades de entrega, instalação, configuração, integração e treinamento;

b) Identificação dos equipamentos, acessórios e componentes a serem disponibilizados;

c) Identificação dos profissionais responsáveis pelas atividades de implantação;

d) Requisitos de infraestrutura física, elétrica e lógica necessários ao funcionamento da solução;

e) Procedimentos de integração com a rede institucional e os mecanismos de autenticação dos usuários;

f) Procedimentos de instalação e configuração do software de gerenciamento, monitoramento e bilhetagem;

g) Plano de testes funcionais e critérios de verificação das funcionalidades contratadas;

h) Medidas destinadas à preservação da continuidade dos serviços durante a transição dos equipamentos existentes.

6.1.2.4. A Contratada deverá disponibilizar, transportar, instalar e configurar 02 (duas) impressoras multifuncionais corporativas em formato A4, sendo 01 (uma) monocromática Tipo 1 e 01 (uma) policromática Tipo 2, nas dependências da Coordenadoria de Apoio ao Ensino (CAE) do IFSP – Campus Sertãozinho, observadas as especificações técnicas e funcionais estabelecidas neste Termo de Referência.

6.1.2.5. A implantação deverá abranger todos os recursos necessários à operação da solução, incluindo acessórios, cabos, componentes, drivers, softwares e licenciamentos, configuração das filas de impressão, identificação dos usuários, parametrização das cotas individuais, integração à rede institucional, habilitação das funcionalidades de impressão, cópia e digitalização e configuração dos mecanismos de gerenciamento, bilhetagem e contingência.

6.1.2.6. Os equipamentos deverão ser configurados para permitir a execução de impressões monocromáticas em ambas as multifuncionais e impressões policromáticas no equipamento Tipo 2, com possibilidade de redirecionamento dos trabalhos monocromáticos, conforme a disponibilidade operacional dos equipamentos e as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

6.1.2.7. A Contratada deverá realizar treinamento inicial dos usuários e capacitação dos servidores responsáveis pela administração da solução, com carga horária total mínima de 6 (seis) horas, abrangendo as funcionalidades operacionais, o gerenciamento de usuários, o controle de cotas, a emissão de relatórios, a identificação de falhas e os procedimentos de suporte técnico, conforme os requisitos definidos no Capítulo 4.

6.1.2.8. A entrega, instalação, configuração, integração, treinamento inicial e disponibilização integral da solução deverão ocorrer em até 30 (trinta) dias corridos, contados do recebimento da Ordem de Serviço.

6.1.2.9. Concluídas as atividades de implantação, a Contratada deverá realizar, com acompanhamento da Administração, testes funcionais destinados à verificação do atendimento aos requisitos técnicos e operacionais contratados, incluindo, no mínimo:

a) Impressão monocromática e policromática em formato A4;

b) Impressão e cópia automática frente e verso;

c) Digitalização pelo vidro de exposição e pelo alimentador automático de documentos, incluindo digitalização frente e verso;

d) Digitalização para correio eletrônico, pasta compartilhada em rede e dispositivo USB;

e) Impressão direta de arquivos PDF e JPEG/JPG por dispositivo USB;

f) Autenticação individual dos usuários e utilização dos mecanismos de impressão segura;

g) Configuração, consulta e alteração das cotas individuais;

h) Contabilização das páginas efetivamente impressas ou copiadas;

i) Contabilização como monocromáticas das impressões dessa modalidade realizadas na multifuncional policromática;

j) Redirecionamento de trabalhos monocromáticos entre os equipamentos;

k) Geração, consulta e exportação de relatórios gerenciais;

l) Comunicação em rede, gerenciamento e monitoramento dos equipamentos.

6.1.2.10. A conclusão da implantação deverá ser formalizada mediante registro dos testes realizados e aceite da solução pela Administração, contemplando a identificação dos equipamentos, seus respectivos números de série, as condições de funcionamento, a conferência dos registros iniciais dos contadores e as eventuais ocorrências constatadas.

6.1.2.11. A existência de falhas ou pendências que comprometam o atendimento aos requisitos mínimos contratados impedirá o aceite da implantação até sua correção pela Contratada, sem prejuízo da apuração de eventual descumprimento dos prazos e obrigações estabelecidos.

6.1.2.12. A medição e o faturamento dos serviços terão início a partir da efetiva disponibilização da solução em condições operacionais e de seu aceite pela Administração, não sendo devido pagamento pela franquia relativamente ao período anterior à disponibilização dos serviços. A apuração de eventual período inicial inferior a um mês observará os critérios de proporcionalidade e medição estabelecidos neste Termo de Referência.

6.1.2.13. Após o aceite da implantação, a Contratada deverá assegurar a prestação continuada dos serviços durante a vigência contratual, contemplando a disponibilização e manutenção dos equipamentos, o fornecimento e a reposição de suprimentos, exceto papel, a manutenção preventiva e corretiva, o suporte técnico, a operação do sistema de gerenciamento e bilhetagem e as demais atividades necessárias à continuidade operacional da solução.

6.1.2.14. A execução dos serviços deverá observar os níveis mínimos de serviço, os prazos de atendimento e restabelecimento, as condições de manutenção e substituição dos equipamentos e os demais requisitos estabelecidos nos Capítulos 4 e 7 deste Termo de Referência, sem prejuízo das disposições relativas à medição e ao pagamento.

6.1.3. Cronograma de realização dos serviços:

Etapa	**Atividade**	**Prazo ou periodicidade**
1	Emissão e recebimento da Ordem de Serviço	Após a formalização contratual
2	Reunião inicial e alinhamento das atividades	Durante a preparação da implantação
3	Apresentação do plano de implantação	Até 5 dias úteis após o recebimento da OS
	Entrega, instalação, configuração e integração	

4	da solução	Dentro do prazo máximo de 30 dias corridos após o recebimento da OS
5	Treinamento inicial dos usuários e administradores	Durante a implantação, com carga horária total mínima de 6 horas
6	Realização dos testes funcionais e aceite da implantação	Dentro do prazo máximo de 30 dias corridos após o recebimento da OS
7	Prestação continuada dos serviços	Após o aceite, durante a vigência contratual
8	Manutenção preventiva	No mínimo semestral
9	Manutenção corretiva e suporte técnico	Sempre que necessário, conforme os prazos contratuais
10	Apuração do consumo e disponibilização de relatórios	Mensal
11	Compensação das franquias	Semestral, por modalidade de impressão
12	Procedimentos de transição e encerramento	Ao término da contratação, conforme planejamento acordado com a Administração

Local e horário da prestação dos serviços

6.2. Os serviços serão prestados no seguinte endereço: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo – IFSP, Campus Sertãozinho, Rua Américo Ambrósio, nº 269, Jardim Canaã, Sertãozinho/SP, CEP 14169-263, especificamente nas dependências da Coordenadoria de Apoio ao Ensino (CAE).

6.3. Os serviços serão prestados no seguinte horário: o suporte técnico, a manutenção corretiva e as demais atividades de atendimento deverão ocorrer de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, horário de Brasília, exceto feriados e dias sem expediente administrativo no Campus.

6.3.1. As funcionalidades de impressão, cópia e digitalização deverão permanecer disponíveis durante os horários de funcionamento do setor em que os equipamentos estiverem instalados, observadas as condições institucionais de acesso e os períodos necessários às manutenções programadas.

6.3.2. As intervenções presenciais, entregas, reposições e demais atividades que exijam acesso às dependências do Campus deverão ser previamente articuladas com a Administração, respeitando os procedimentos de identificação, segurança e controle de acesso institucional.

6.3.3. Os chamados técnicos poderão ser registrados eletronicamente a qualquer momento. Para aqueles registrados fora do horário de suporte, a contagem dos prazos terá início às 8h do primeiro dia útil subsequente, preservando-se a data e o horário originais da ocorrência.

Rotinas a serem cumpridas

6.4. A execução contratual observará as rotinas abaixo:

6.4.1. Disponibilização continuada dos equipamentos e das funcionalidades contratadas, mantendo condições adequadas de funcionamento, disponibilidade e qualidade dos serviços.

6.4.2. Monitoramento do estado operacional dos equipamentos, dos níveis de suprimentos e das condições de funcionamento dos recursos de gerenciamento e bilhetagem, com adoção de medidas preventivas destinadas a evitar interrupções.

6.4.3. Fornecimento e reposição preventiva de toners, cilindros, unidades de imagem e demais consumíveis necessários à operação, exceto papel, mediante acompanhamento dos níveis de consumo.

6.4.4. Reposição emergencial de suprimentos em até 1 (um) dia útil após a abertura do chamado, considerando-se cumprida a obrigação quando o material estiver efetivamente disponível e instalado, quando necessário, em condições de utilização.

6.4.5. Realização de manutenção preventiva, no mínimo, semestralmente, mediante programação prévia com a Administração, contemplando inspeções, ajustes, limpeza técnica e substituições necessárias à preservação das condições de funcionamento.

6.4.6. Atendimento dos chamados de manutenção corretiva e suporte técnico, observados o prazo máximo de 6 (seis) horas úteis para início efetivo do atendimento, o atendimento presencial em até 1 (um) dia útil quando necessário e os prazos de restabelecimento correspondentes à criticidade das ocorrências, conforme definidos no Capítulo 4.

6.4.7. Substituição dos equipamentos que não possam ter suas funcionalidades restabelecidas dentro dos prazos contratuais, mediante disponibilização de unidade equivalente ou superior, instalada, configurada e operacional.

6.4.8. Substituição obrigatória de equipamento quando caracterizada a ocorrência de 5 (cinco) chamados corretivos distintos relacionados a defeitos da mesma natureza, no mesmo equipamento, durante intervalo móvel de 60 (sessenta) dias corridos, observadas as condições e os prazos estabelecidos neste Termo de Referência.

6.4.9. Registro individualizado das solicitações e intervenções técnicas, contendo número de protocolo, identificação do equipamento, descrição da ocorrência, classificação da criticidade, datas e horários, providências adotadas, peças substituídas e resultado do atendimento.

6.4.10. Gerenciamento e controle das cotas de impressão por usuário, com disponibilização de recursos administrativos para consulta, alteração de limites e emissão de relatórios, observadas as permissões estabelecidas pela Administração.

6.4.11. Emissão de relatórios mensais de bilhetagem e consumo, com identificação dos quantitativos de impressões monocromáticas e policromáticas, dos equipamentos utilizados, das páginas efetivamente produzidas e dos registros necessários à fiscalização e ao faturamento.

6.4.12. Disponibilização dos registros e informações necessários à compensação semestral das franquias, observada a apuração separada das categorias A4 monocromática e A4 policromática e os procedimentos estabelecidos na Portaria SGD/MGI nº 370 /2023.

6.4.13. Recolhimento e destinação ambientalmente adequada dos suprimentos, peças e componentes substituídos, com disponibilização dos comprovantes e registros de logística reversa, conforme os requisitos de sustentabilidade estabelecidos neste Termo de Referência.

6.4.14. Comunicação à Administração de ocorrências que possam comprometer a continuidade dos serviços, o cumprimento dos prazos ou a segurança das informações institucionais, acompanhada das providências adotadas para correção ou mitigação dos problemas.

Materiais a serem disponibilizados

6.5. Para a perfeita execução dos serviços, o Contratado deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:

6.5.1. 01 (uma) impressora multifuncional corporativa monocromática Tipo 1, em formato A4, atendendo integralmente às especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

6.5.2. 01 (uma) impressora multifuncional corporativa policromática Tipo 2, em formato A4, atendendo integralmente às especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

6.5.3. Acessórios, cabos, componentes, drivers, softwares, licenciamentos e demais recursos necessários à instalação, configuração, integração e funcionamento da solução.

6.5.4. Sistema de gerenciamento, monitoramento e bilhetagem, com recursos de autenticação, controle de cotas, contabilização das páginas produzidas, emissão de relatórios e demais funcionalidades previstas neste instrumento.

6.5.5. Toners, cilindros, unidades de imagem, recipientes de resíduos, peças de reposição e demais suprimentos e materiais consumíveis necessários à prestação dos serviços, exceto papel.

6.5.6. Ferramentas, instrumentos, equipamentos auxiliares e recursos necessários às atividades de instalação, configuração, manutenção, suporte técnico e substituição dos equipamentos.

6.5.7. Equipamentos substitutos, quando necessários ao restabelecimento das funcionalidades contratadas, com características técnicas, desempenho e funcionalidades iguais ou superiores aos requisitos mínimos estabelecidos.

6.5.8. Documentação técnica, manuais, orientações operacionais e materiais de treinamento necessários à utilização, administração e fiscalização da solução, em língua portuguesa e preferencialmente em formato eletrônico.

6.5.9. Todos os materiais, equipamentos, recursos e serviços integrantes da solução deverão estar contemplados nos preços contratados, sem cobrança adicional à Administração, ressalvado o fornecimento de papel, que permanecerá sob responsabilidade da Contratante.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

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

6.6.1. Prestação de serviços continuados de outsourcing de impressão, cópia e digitalização de documentos, exclusivamente em formato A4, na modalidade de franquia mensal de páginas mais excedente, sem fornecimento de papel.

6.6.2. Disponibilização de 02 (duas) multifuncionais corporativas, sendo 01 (uma) monocromática Tipo 1 e 01 (uma) policromática Tipo 2, ambas aptas à execução de trabalhos monocromáticos e instaladas na Coordenadoria de Apoio ao Ensino (CAE).

6.6.3. Atendimento às demandas institucionais de aproximadamente 90 (noventa) docentes e 60 (sessenta) servidores técnico-administrativos, considerando os períodos de maior concentração de impressões durante o calendário acadêmico.

6.6.4. Consumo médio mensal estimado de 14.000 (quatorze mil) páginas em formato A4, distribuídas entre 12.000 (doze mil) páginas monocromáticas e 2.000 (duas mil) páginas policromáticas, correspondendo a uma projeção anual de 168.000 (cento e sessenta e oito mil) páginas.

6.6.5. Franquia mensal de 7.200 (sete mil e duzentas) páginas monocromáticas e 1.200 (mil e duzentas) páginas policromáticas, com estimativa mensal de excedentes de 4.800 (quatro mil e oitocentas) páginas monocromáticas e 800 (oitocentas) páginas policromáticas.

6.6.6. Os quantitativos excedentes são estimativos e não representam obrigação de consumo ou pagamento integral, sendo a remuneração condicionada à produção efetiva e aos procedimentos de compensação semestral das franquias, conforme a legislação e os critérios contratuais aplicáveis.

6.6.7. A demanda apresenta variações sazonais relacionadas ao calendário acadêmico, com maior concentração de solicitações durante os períodos letivos, especialmente nas épocas de realização de provas e avaliações, e redução do consumo durante os períodos de recesso.

6.6.8. A solução deverá contemplar gerenciamento centralizado, bilhetagem de impressão, autenticação individual, controle de cotas, monitoramento, manutenção, suporte técnico, fornecimento de suprimentos e mecanismos de continuidade operacional, observados os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

Formas de transferência de conhecimento

6.7. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:

6.7.1. A Contratada deverá realizar treinamento inicial dos usuários e capacitação dos servidores responsáveis pela administração da solução, com carga horária total mínima de 6 (seis) horas, durante a fase de implantação.

6.7.2. A capacitação operacional deverá abranger a utilização das multifuncionais, as funções de impressão, cópia e digitalização, a operação do painel touchscreen, os procedimentos de autenticação, a impressão segura, a utilização de cotas individuais e as operações por dispositivos USB.

6.7.3. A capacitação administrativa e técnica deverá abranger o gerenciamento dos usuários e grupos, a configuração de permissões e cotas, a utilização dos recursos de monitoramento, o acompanhamento do consumo, a emissão de relatórios, a conferência dos registros de bilhetagem e os procedimentos de contingência e suporte.

6.7.4. O treinamento deverá ser realizado preferencialmente nas dependências da CAE, mediante demonstrações práticas nos equipamentos instalados, admitindo-se complementação por materiais digitais, manuais e orientações remotas.

6.7.5. A Contratada deverá fornecer manuais, materiais de apoio e documentação operacional em língua portuguesa, em formato eletrônico, de modo a permitir a consulta posterior pelos usuários e responsáveis pela administração da solução.

6.7.6. A conclusão da capacitação inicial deverá ser registrada pela Contratada, contendo a identificação das atividades realizadas, a carga horária e os respectivos participantes, para acompanhamento pela Administração.

6.7.7. Deverá ser disponibilizada capacitação complementar, mediante solicitação da Administração, até uma vez a cada período de 12 (doze) meses de execução contratual, com realização em até 30 (trinta) dias corridos após a solicitação, sem cobrança adicional.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.8. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

6.8.1. A transição inicial deverá considerar a substituição operacional dos equipamentos próprios atualmente utilizados pelo Campus, modelos Lexmark X950 e MX910de, mediante planejamento das atividades de instalação, configuração, integração e testes da nova solução.

6.8.2. Sempre que tecnicamente possível, os equipamentos existentes deverão permanecer disponíveis até a conclusão dos testes e o aceite da solução contratada, de modo a minimizar interrupções das atividades acadêmicas e administrativas.

6.8.3. A desativação, a movimentação ou a destinação patrimonial dos equipamentos pertencentes ao Campus será de responsabilidade da Administração, observados os procedimentos internos aplicáveis.

6.8.4. No encerramento da contratação, a Contratada deverá disponibilizar os relatórios finais de consumo, os registros de manutenção e atendimento, os dados de gerenciamento e bilhetagem e as demais informações necessárias à fiscalização final e à preservação do histórico institucional.

6.8.5. Deverá ser realizada a conferência dos contadores finais das multifuncionais, com registro dos quantitativos produzidos até o encerramento da prestação dos serviços, observados os critérios de medição, faturamento e compensação das franquias estabelecidos neste Termo de Referência.

6.8.6. Os dados e registros de gerenciamento e bilhetagem pertencentes à Administração deverão ser disponibilizados em formatos acessíveis, que permitam consulta, conferência e utilização posterior, observadas as obrigações legais de retenção e preservação documental.

6.8.7. A Contratada deverá adotar procedimentos de eliminação segura das informações institucionais eventualmente armazenadas nos equipamentos e sistemas sob sua responsabilidade, observadas as políticas de segurança da informação, a legislação de proteção de dados pessoais e as obrigações legais de retenção aplicáveis.

6.8.8. A retirada dos equipamentos, acessórios e componentes pertencentes à Contratada deverá ser realizada de forma coordenada com a Administração, observadas as condições de segurança, o acesso às dependências do Campus e a necessidade de preservar a continuidade dos serviços durante eventual transição para solução substituta.

6.8.9. A conclusão dos procedimentos de transição e encerramento deverá ser registrada pela Administração, com indicação das informações recebidas, dos equipamentos retirados, das pendências eventualmente identificadas e das providências necessárias à finalização contratual.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.9. Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, conforme modelo descrito no ANEXO I - Modelo de Ordem de Serviço.

6.9.1. A Ordem de Serviço inicial deverá contemplar a implantação integral da solução, incluindo a disponibilização das 02 (duas) multifuncionais corporativas, os serviços de instalação, configuração, integração, gerenciamento e bilhetagem, o treinamento inicial e os testes funcionais, observados o local de execução e o prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos após seu recebimento.

6.9.2. Durante a execução continuada, as solicitações de suporte técnico, manutenção, reposição de suprimentos e demais intervenções operacionais poderão ser registradas por meio do sistema de chamados ou dos demais mecanismos formais de comunicação estabelecidos neste Termo de Referência, sem necessidade de emissão de nova Ordem de Serviço para cada ocorrência rotineira.

6.9.3. As demandas registradas deverão permitir a identificação da atividade solicitada, do equipamento ou componente envolvido, da data e horário do registro, do prazo contratual aplicável e das evidências de conclusão necessárias à fiscalização.

6.9.4. Para fins de comparação e controle, os volumes de impressão deverão ser apurados por modalidade, considerando os quantitativos contratados de franquia, os excedentes efetivamente produzidos, os registros de bilhetagem e os contadores dos equipamentos, observada a compensação semestral.

Mecanismos formais de comunicação

6.10. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

6.10.1. Ordem de Serviço;

6.10.2. Ata de Reunião;

6.10.3. Ofício;

6.10.4. Sistema de abertura de chamados;

6.10.5. E-mails e Cartas;

6.10.6. Termos de recebimento e aceite, relatórios de prestação dos serviços, registros de bilhetagem e demais documentos formais relacionados à execução contratual.

6.10.7. As comunicações deverão permitir a identificação do emissor, do destinatário, do objeto da comunicação e de sua data, preservando-se os registros necessários à fiscalização e à comprovação dos prazos contratuais.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.11. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

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

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.4. O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Preposto

7.5. O Contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.

7.6. O Contratado não necessitará manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante a vigência contratual, devendo assegurar sua disponibilidade para interlocução com a Administração e seu comparecimento presencial quando necessário, observados os prazos e as condições estabelecidos neste Termo de Referência.

7.7. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que o Contratado designará outro para o exercício da atividade.

Reunião Inicial

7.8. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.9. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.10. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.10.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

7.10.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência, conforme os modelos constantes dos Anexos II e III deste Termo de Referência;

7.10.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.10.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para 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;

7.10.5. Apresentação da identificação dos equipamentos que serão disponibilizados, acompanhada das respectivas fichas técnicas ou documentação oficial dos fabricantes, bem como esclarecimentos sobre as condições de manutenção, suporte técnico, substituição dos equipamentos e garantia de continuidade operacional da solução, conforme as exigências deste Termo de Referência.

7.10.6. Apresentação dos canais de atendimento técnico, procedimentos de abertura de chamados, critérios de classificação das ocorrências e mecanismos de acompanhamento dos prazos de atendimento e solução.

7.10.7. Alinhamento das atividades de implantação, incluindo o planejamento da transição dos equipamentos existentes, a integração à rede institucional, a configuração dos usuários e cotas de impressão, os testes de aceitação e o treinamento inicial de 6 (seis) horas.

7.10.8. Esclarecimento dos procedimentos de medição dos serviços, conferência dos registros de bilhetagem e contadores dos equipamentos, compensação semestral das franquias e acompanhamento dos indicadores de desempenho.

Rotinas de Fiscalização

7.11. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

Fiscalização Técnica

7.12. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

7.13. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

7.14. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

7.15. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

7.16. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

7.17. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

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

7.18.1. Acompanhar a implantação da solução, verificando o cumprimento dos prazos estabelecidos, a conformidade técnica das duas multifuncionais disponibilizadas, a integração com a infraestrutura institucional, a execução do treinamento inicial e a realização dos testes funcionais previstos neste Termo de Referência.

7.18.2. Verificar a disponibilidade operacional das multifuncionais, a qualidade dos serviços de impressão, cópia e digitalização, o funcionamento do software de gerenciamento e bilhetagem, os mecanismos de autenticação, o controle de cotas e a possibilidade de compartilhamento dos trabalhos monocromáticos entre os equipamentos.

7.18.3. Acompanhar os chamados técnicos, registrando a classificação de criticidade, as datas e horários de abertura, o início efetivo do atendimento, as intervenções realizadas e o restabelecimento das funcionalidades, conforme os prazos definidos no Capítulo 4.

7.18.4. Aferir mensalmente os indicadores de desempenho previstos no Estudo Técnico Preliminar e na Portaria SGD/MGI nº 370 /2023, especialmente:

a) Indicador de Tempo de Atendimento Técnico (ITAT), destinado à verificação do prazo máximo de 6 (seis) horas úteis para início efetivo do atendimento;

b) Indicador de Substituição de Equipamentos (ISE), destinado ao acompanhamento da tempestividade das substituições necessárias ao restabelecimento das funcionalidades contratadas, observados os prazos correspondentes à criticidade das ocorrências;

c) Indicador de Troca por Reincidência de Defeitos (ITRD), destinado ao acompanhamento das substituições motivadas por defeitos recorrentes, considerando o critério de 5 (cinco) chamados corretivos distintos da mesma natureza, no mesmo equipamento, em intervalo móvel de 60 (sessenta) dias corridos.

7.18.5. Verificar o cumprimento dos prazos de restabelecimento correspondentes aos níveis de criticidade das ocorrências, de 1 (um), 2 (dois), 3 (três) ou 4 (quatro) dias úteis, conforme aplicável, incluindo a disponibilização de equipamento substituto quando necessária à solução.

7.18.6. Acompanhar a execução das manutenções preventivas, no mínimo semestrais, o fornecimento e a reposição dos suprimentos necessários, exceto papel, e o cumprimento do prazo máximo de 1 (um) dia útil para reposição emergencial.

7.18.7. Conferir mensalmente os relatórios de consumo, os registros de bilhetagem e os contadores dos equipamentos, verificando a correta contabilização das páginas monocromáticas e policromáticas, inclusive das cópias produzidas diretamente nos equipamentos e das impressões por dispositivos USB.

7.18.8. Assegurar que as impressões monocromáticas realizadas na multifuncional policromática sejam contabilizadas como monocromáticas, independentemente do equipamento utilizado, preservando a correta aplicação das franquias e dos respectivos preços contratados.

7.18.9. Verificar a compatibilidade entre os quantitativos apresentados pela Contratada e os registros disponíveis à Administração, não sendo admitida a aferição dos serviços baseada exclusivamente em relatórios ou informações produzidos pela própria Contratada.

7.18.10. Acompanhar, ao final de cada semestre, a compensação das franquias de impressão monocromática e policromática, apuradas separadamente, bem como verificar a adequação dos quantitativos contratados à demanda efetivamente registrada, considerando as variações do calendário acadêmico.

7.18.11. Registrar as ocorrências de descumprimento dos níveis mínimos de serviço, identificando a obrigação afetada, a evidência disponível, o prazo excedido e o impacto sobre a prestação contratual, para subsidiar a aplicação dos critérios de medição e pagamento e, quando cabível, das sanções administrativas.

7.18.12. Atuar em articulação com o Fiscal Requisitante do Contrato na verificação do atendimento às necessidades acadêmicas e administrativas da Coordenadoria de Apoio ao Ensino (CAE), especialmente quanto à disponibilidade, à produtividade e à adequação funcional da solução.

7.18.13. Observar, na aferição dos indicadores, as metas, fórmulas, evidências, períodos de apuração e faixas de ajuste de pagamento definidos no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), sem prejuízo da aplicação dos demais mecanismos de fiscalização contratual.

7.19. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, 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 corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com a legislação aplicável.

Fiscalização Administrativa

7.20. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

7.21. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

7.22. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

7.22.1. Acompanhar a regularidade administrativa e documental da contratação, verificando as condições necessárias à execução contratual, ao empenho, à liquidação e ao pagamento dos serviços.

7.22.2. Conferir, em articulação com o Gestor e com os Fiscais Técnico e Requisitante, a compatibilidade entre os valores apresentados para faturamento e os quantitativos efetivamente apurados, observando os valores das franquias mensais, as páginas excedentes, a compensação semestral e os eventuais ajustes de pagamento decorrentes da avaliação dos resultados.

7.22.3. Acompanhar os prazos contratuais, a vigência, as eventuais prorrogações, os procedimentos de reajuste e as alterações formalizadas, comunicando tempestivamente ao Gestor do Contrato as situações que demandem providências administrativas.

Gestor do Contrato

7.23. Cabe ao gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022:

7.23.1. coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

7.23.2. acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior aquelas que ultrapassarem a sua competência.

7.23.3. acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

7.23.4. emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

7.23.5. tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

7.23.6. elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

7.23.7. enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

7.23.8. receber e dar encaminhamento imediato:

7.23.8.1. às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 12.174/2024;

7.23.8.2. à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme os critérios e indicadores estabelecidos nesta seção, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, do cumprimento dos níveis mínimos de serviço e dos resultados efetivamente entregues pela Contratada.

8.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que o Contratado:

a) não produziu os resultados acordados;

b) deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida, as atividades contratadas; ou

c) deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

8.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

a) Disponibilização e funcionamento dos equipamentos e demais componentes integrantes da solução;

b) Quantitativos de páginas efetivamente impressas ou copiadas, separados por modalidade monocromática e policromática;

c) Cumprimento dos prazos de atendimento técnico, manutenção, reposição de suprimentos e restabelecimento dos serviços;

d) Cumprimento das obrigações de substituição de equipamentos e de troca por reincidência de defeitos;

e) Disponibilidade e funcionamento do sistema de gerenciamento, autenticação, controle de cotas e bilhetagem;

f) Cumprimento das obrigações de manutenção preventiva, suporte técnico e demais serviços integrantes do objeto contratado;

g) Resultados dos indicadores de desempenho e dos procedimentos de fiscalização;

h) Aplicação das regras de franquia mensal, páginas excedentes e compensação semestral estabelecidas na Portaria SGD/MGI nº 370/2023.

Critérios de medição dos serviços

8.5. A medição dos serviços será realizada mensalmente, considerando a modalidade de franquia mensal de páginas mais excedente, com apuração individualizada dos quantitativos de impressão monocromática e policromática, exclusivamente em formato A4 e sem fornecimento de papel.

8.5.1. A remuneração observará os quantitativos e preços unitários contratados, conforme a seguinte estrutura de referência:

Item	Modalidade	Franquia ou excedente mensal	Valor unitário estimado	Valor mensal estimado
1	A4 monocromática — franquia	7.200 páginas	R$ 0,1500	R$ 1.080,00
2	A4 monocromática — excedente	4.800 páginas estimadas	R$ 0,0600	R$ 288,00
3	A4 policromática — franquia	1.200 páginas	R$ 0,4200	R$ 504,00
4	A4 policromática — excedente	800 páginas estimadas	R$ 0,2000	R$ 160,00
Total		**14.000 páginas estimadas**		**R$ 2.032,00**

8.5.2. O valor mensal da franquia corresponde à remuneração fixa prevista pela disponibilização e sustentação da solução, abrangendo os equipamentos, o software de gerenciamento e bilhetagem, a manutenção, o suporte técnico, as peças, os suprimentos e os demais serviços contratados, exceto papel.

8.5.3. Os quantitativos de páginas excedentes constituem estimativas para dimensionamento da contratação e não representam obrigação de consumo ou de pagamento integral.

8.5.4. A apuração mensal do excedente será realizada separadamente para cada modalidade de impressão, mediante a seguinte fórmula:

Páginas excedentes do mês = Máximo entre zero e (páginas efetivamente produzidas no mês − franquia mensal contratada).

8.5.5. O valor mensal devido, antes dos ajustes de desempenho e da compensação semestral, corresponderá à soma dos valores das franquias contratadas com os valores das páginas excedentes efetivamente apuradas.

8.5.6. As páginas monocromáticas produzidas na multifuncional policromática serão contabilizadas como monocromáticas, independentemente do equipamento utilizado. A apuração será realizada pelo tipo de impressão efetivamente produzido.

8.5.7. Serão consideradas para faturamento as faces efetivamente impressas ou copiadas, inclusive nas operações frente e verso, observada a contabilização realizada pelo sistema de bilhetagem e sua conferência com os contadores dos equipamentos.

8.5.8. Não serão faturadas tarefas canceladas, não executadas ou que não resultem na produção efetiva de páginas, nem operações de digitalização, que integram as funcionalidades da solução contratada.

8.5.9. A Contratada deverá disponibilizar relatório mensal de consumo contendo, no mínimo, a identificação do período de referência, os contadores dos equipamentos, os quantitativos produzidos por modalidade, a franquia contratada, as páginas excedentes, os respectivos valores e as informações necessárias à fiscalização.

8.5.10. A Administração deverá dispor de acesso aos registros necessários à conferência dos serviços, não sendo admitida a aferição baseada exclusivamente em relatórios produzidos pela Contratada.

8.5.11. O início da medição e do faturamento ficará condicionado à disponibilização integral da solução em condições operacionais e ao respectivo aceite pela Administração, não sendo devido pagamento de franquia pelo período anterior à efetiva prestação dos serviços.

8.5.12. Quando o período inicial ou final de prestação efetiva não corresponder a um mês completo, a franquia e seu valor serão apurados proporcionalmente aos dias de efetiva disponibilização da solução em relação aos dias corridos do respectivo mês, aplicando-se a mesma proporcionalidade ao quantitativo de páginas da franquia daquele período.

Instrumento de Medição de Resultado – IMR

8.6. A qualidade e a tempestividade da prestação dos serviços serão avaliadas mensalmente por meio dos indicadores de desempenho estabelecidos nesta seção, observadas as metas, fórmulas e evidências definidas no Estudo Técnico Preliminar e na Portaria SGD/MGI nº 370/2023.

8.6.1. Serão adotados, no mínimo, os seguintes indicadores:

a) Indicador de Tempo de Atendimento Técnico (ITAT);

b) Indicador de Substituição de Equipamentos (ISE);

c) Indicador de Troca por Reincidência de Defeitos (ITRD);

d) Indicadores complementares de cumprimento dos prazos de solução, reposição de suprimentos e manutenção preventiva.

8.6.2. Os indicadores serão apurados pelos fiscais do contrato com base em registros de chamados, informações dos equipamentos, relatórios de manutenção, evidências operacionais e verificações realizadas pela Administração.

8.6.3. Indicador de Tempo de Atendimento Técnico – ITAT:

Elemento	**Critério**
Finalidade	Verificar a tempestividade do início efetivo do atendimento técnico
Meta	Atendimento iniciado em até 6 horas úteis
Periodicidade	Mensal, por chamado
Fórmula	ITAT = Pmp − Par
Pmp	Prazo máximo previsto para início do atendimento, em horas úteis
Par	Prazo efetivamente decorrido até o início do atendimento, em horas úteis
Resultado satisfatório	ITAT igual ou superior a zero
Resultado insatisfatório	ITAT inferior a zero
Evidências	Protocolo, horário de abertura, registro da atuação técnica e histórico do chamado

8.6.3.1. O simples registro automático ou a confirmação de recebimento do chamado não caracterizará início efetivo de atendimento.

8.6.4. Indicador de Substituição de Equipamentos – ISE:

Elemento	**Critério**
Finalidade	Verificar a tempestividade das substituições necessárias ao restabelecimento dos serviços
Meta do indicador	Substituição em até 4 dias úteis, observado o prazo de restabelecimento aplicável à criticidade da ocorrência
Periodicidade	Mensal, por ocorrência que exija substituição
Fórmula	ISE = Pmp − Pr
Pmp	Prazo máximo de 4 dias úteis para substituição, conforme definido no ETP
Pr	Prazo efetivamente realizado para disponibilização do equipamento substituto operacional
Resultado satisfatório	ISE igual ou superior a zero
Resultado insatisfatório	ISE inferior a zero
Evidências	Chamado, registro de retirada e instalação, identificação do substituto e testes funcionais

8.6.4.1. O prazo de 4 (quatro) dias úteis utilizado no cálculo do ISE não afasta os prazos menores de restabelecimento das funcionalidades definidos segundo a criticidade da ocorrência, os quais deverão ser acompanhados de forma individualizada pela fiscalização.

8.6.5. Indicador de Troca por Reincidência de Defeitos – ITRD:

Elemento	**Critério**
Finalidade	Monitorar as substituições decorrentes de defeitos recorrentes
Critério de reincidência	5 chamados corretivos distintos, da mesma natureza, no mesmo equipamento, em intervalo móvel de 60 dias corridos
Meta operacional	Substituição em até 4 dias úteis após a quinta ocorrência caracterizada

Periodicidade	Mensal
Fórmula	ITRD = QR / QT
QR	Quantidade de trocas realizadas por reincidência de defeitos da mesma natureza
QT	Quantidade total de trocas realizadas no período
Evidências	Histórico dos chamados, registros de manutenção e comprovação da substituição

8.6.5.1. Na ausência de substituições no período, o indicador proporcional será registrado como não aplicável, permanecendo obrigatória a verificação das ocorrências de reincidência e das eventuais obrigações de troca pendentes.

8.6.5.2. O cumprimento do prazo de substituição por reincidência deverá ser verificado individualmente, independentemente do resultado proporcional do indicador.

8.6.6. O cumprimento dos prazos de solução será acompanhado individualmente, conforme os níveis de criticidade:

Criticidade	**Prazo máximo de solução**
Crítica	1 dia útil
Alta	2 dias úteis
Média	3 dias úteis
Baixa	4 dias úteis

8.6.7. Serão acompanhados, ainda, o prazo de 1 (um) dia útil para reposição emergencial de suprimentos, a periodicidade mínima semestral de manutenção preventiva, a disponibilidade dos recursos de bilhetagem e autenticação e a continuidade operacional dos equipamentos.

8.6.8. Os indicadores de desempenho, os critérios de classificação das ocorrências por criticidade, os procedimentos de aferição, as faixas de ajuste de pagamento, as regras de apuração e o modelo de avaliação mensal encontram-se detalhados no ANEXO IV – Instrumento de Medição de Resultado (IMR), que integra este Termo de Referência.

Faixas de ajuste de pagamento por desempenho

8.7. O descumprimento dos níveis mínimos de serviço poderá resultar em ajuste proporcional do pagamento mensal, conforme os critérios estabelecidos nesta seção, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas cabíveis.

8.7.1. Os ajustes serão apurados mensalmente, com base nos registros de chamados técnicos, nas ocorrências verificadas e nos indicadores de desempenho definidos neste Termo de Referência, observando-se a seguinte tabela:

Ocorrência	**Percentual de ajuste**	**Incidência**
ITAT – Início do atendimento técnico após 6 horas úteis	0,5%	Por chamado em atraso
Descumprimento do prazo de solução de chamado crítico	3,2%	Por dia útil de atraso
Descumprimento do prazo de solução de chamado alto	1,6%	Por dia útil de atraso
Descumprimento do prazo de solução de chamado médio	0,8%	Por dia útil de atraso
Descumprimento do prazo de solução de chamado baixo	0,2%	Por dia útil de atraso
ISE – Substituição necessária não realizada no prazo contratual	1,6%	Por dia útil de atraso
ITRD – Troca obrigatória por reincidência não realizada em até 4 dias úteis	1,6%	Por dia útil de atraso

8.7.2. Os percentuais incidirão sobre o valor mensal da franquia da modalidade de impressão afetada. Quando o descumprimento comprometer ambas as modalidades, será considerada a soma das respectivas franquias.

8.7.3. Os ajustes por atraso serão aplicados somente após o vencimento do prazo contratual. Para simplificação da apuração, cada dia útil de atraso, ou fração, será considerado uma incidência, não sendo necessário calcular frações de horas.

8.7.4. O valor total dos ajustes de pagamento no período mensal corresponderá à soma dos ajustes apurados individualmente para cada ocorrência comprovada, considerando o percentual aplicável, a quantidade de incidências e o valor da franquia da modalidade efetivamente afetada, observadas as seguintes fórmulas:

Percentual da ocorrência = Percentual unitário previsto no IMR × Quantidade de incidências.

Valor do ajuste da ocorrência = Valor da franquia mensal afetada × (Percentual da ocorrência ÷ 100).

Valor total dos ajustes mensais = Soma dos valores dos ajustes de cada ocorrência.

Não será admitida a aplicação cumulativa de ajustes sobre o mesmo fato, observando-se o disposto no item 8.7.5.

8.7.4.1. Exemplo ilustrativo: caso um chamado de criticidade alta ultrapasse o prazo de solução em 2 (dois) dias úteis, será aplicado o percentual de 1,6% por dia útil, totalizando 3,2%. Considerando a franquia monocromática de R$ 1.080,00, o ajuste corresponderá a R$ 34,56.

8.7.5. Quando uma mesma falha caracterizar simultaneamente descumprimento de mais de um indicador, será aplicado somente o ajuste de maior valor relacionado ao mesmo fato, vedada a duplicidade de descontos. Ocorrências distintas poderão ser apuradas separadamente.

8.7.6. Na hipótese de inexecução integral dos serviços de determinada modalidade durante todo o período de medição, por causa imputável à Contratada, não será devido o pagamento da respectiva franquia. Nos demais casos, a redução deverá observar a efetiva extensão do descumprimento, os critérios desta seção e a proporcionalidade, não podendo superar o valor da parcela contratual afetada. Nos períodos de indisponibilidade inferiores ao período mensal completo, serão observados os ajustes objetivos estabelecidos no item 8.7.1 e, quando cabível, o redimensionamento fundamentado da parcela efetivamente não executada, vedada a duplicidade de descontos pelo mesmo fato.

8.7.7. Não serão aplicados ajustes quando comprovado que o descumprimento decorreu exclusivamente de causa não imputável à Contratada, incluindo falhas de infraestrutura sob responsabilidade da Administração, impedimentos de acesso por ela causados, caso fortuito ou força maior, observadas as disposições legais e contratuais.

8.7.8. Ao final de cada mês, a fiscalização verificará os chamados e as ocorrências registrados, identificará os eventuais descumprimentos e apurará os ajustes cabíveis, mediante relatório simplificado contendo o número do chamado, a irregularidade constatada, o atraso, quando aplicável, e o respectivo valor.

8.7.9. A Contratada será cientificada das ocorrências e dos ajustes apurados, podendo apresentar manifestação fundamentada antes da conclusão da medição e da autorização de faturamento.

8.7.10. A reincidência de descumprimentos, a ocorrência de falhas graves ou o comprometimento significativo da continuidade dos serviços deverão ser comunicados ao Gestor do Contrato para avaliação das providências administrativas cabíveis, inclusive eventual aplicação de sanções.

8.7.11. Os ajustes de pagamento não possuem natureza de multa administrativa, constituindo mecanismo de adequação da remuneração à execução efetiva dos serviços e aos resultados entregues à Administração.

Compensação semestral das franquias

8.8. A contratação observará a compensação semestral das franquias de páginas, conforme os itens 5.2.7 a 5.2.9 da Portaria SGD /MGI nº 370/2023, considerando as variações de consumo decorrentes do calendário acadêmico e a necessidade de evitar pagamento definitivo por excedentes mensais que possam ser compensados por saldos de franquia não utilizados em outros meses do mesmo semestre.

8.8.1. A compensação será apurada separadamente para as modalidades A4 monocromática e A4 policromática, considerando a franquia global de cada modalidade, independentemente do equipamento utilizado.

8.8.2. Em cada mês, o faturamento observará as seguintes condições:

a) Quando a produção mensal for inferior ou igual à franquia contratada, será devido o valor mensal da franquia, ressalvados os ajustes de desempenho aplicáveis;

b) Quando a produção mensal superar a franquia contratada, será devido o valor mensal da franquia acrescido do valor das páginas excedentes efetivamente produzidas, ressalvados os ajustes aplicáveis;

c) Os excedentes pagos durante o semestre estarão sujeitos à compensação ao final do respectivo período.

8.8.3. Para a compensação semestral, serão consideradas as seguintes variáveis, individualizadas por modalidade de impressão:

- **∑F:** somatório das franquias mensais no semestre, em páginas;
- **∑P:** somatório das páginas efetivamente impressas ou copiadas no semestre;
- **∑VE:** somatório dos valores de excedentes apurados e pagos nos meses do semestre;
- **ΔExc:** diferença entre o total de páginas produzidas e o total de franquias do semestre;
- **Valor ΔExc:** valor correspondente ao excedente líquido semestral;
- **Redução:** valor a ser descontado em razão da compensação semestral.

8.8.4. Para um semestre completo, os quantitativos de franquia corresponderão a:

Modalidade	**Franquia mensal**	**Franquia semestral**
A4 monocromática	7.200 páginas	43.200 páginas
A4 policromática	1.200 páginas	7.200 páginas

8.8.5. A compensação observará as seguintes fórmulas:

ΔExc = ∑P − ∑F

Valor ΔExc = Máximo entre zero e (ΔExc × valor unitário da página excedente)

Valor da Redução = Máximo entre zero e (∑VE − Valor ΔExc)

8.8.6. Caso o somatório das páginas produzidas no semestre seja inferior ou igual ao somatório das franquias mensais do mesmo período:

a) Não havendo pagamento de excedentes durante o semestre, não haverá valor a compensar;

b) Havendo pagamento de excedentes em determinados meses, os respectivos valores serão compensados, pois a produção total do semestre não superou a franquia semestral contratada;

c) O valor da redução corresponderá aos excedentes pagos durante o semestre, observados os registros e valores efetivamente apurados.

8.8.7. Caso o somatório das páginas produzidas no semestre seja superior ao somatório das franquias mensais do mesmo período:

a) Será apurado o excedente líquido semestral;

b) O excedente líquido será multiplicado pelo preço unitário contratado da página excedente da respectiva modalidade;

c) O valor resultante será comparado ao somatório dos excedentes já pagos durante o semestre;

d) Havendo diferença favorável à Administração, o respectivo valor será compensado no fechamento semestral;

e) Não havendo diferença a compensar, permanecerão válidos os valores de excedentes regularmente apurados.

8.8.8. A compensação será realizada no fechamento de cada semestre contratual, mediante apuração dos quantitativos produzidos e dos excedentes pagos no período, com desconto do valor de redução no faturamento do último mês do semestre. Quando a redução superar o valor disponível para desconto, serão observados os procedimentos estabelecidos no item 8.8.10 deste Termo de Referência.

8.8.9. O valor a faturar no último mês do semestre será apurado pela seguinte fórmula:

Valor a faturar = Valor mensal apurado − Valor da Redução semestral − Ajustes de pagamento aplicáveis.

8.8.10. Quando o valor da redução semestral superar o montante disponível para desconto no faturamento do último mês, a diferença deverá ser objeto de restituição pela Contratada, mediante Guia de Recolhimento da União (GRU) ou outro procedimento contábil formalmente admitido pela Administração, de modo a assegurar a conclusão da compensação semestral.

8.8.11. A compensação deverá ser demonstrada em memória de cálculo, contendo os consumos mensais, as franquias, os excedentes, os preços unitários, os valores anteriormente pagos e o valor da redução apurada, permitindo conferência pela fiscalização.

8.8.12. A compensação de franquias não poderá ocorrer entre impressões monocromáticas e policromáticas, nem entre períodos semestrais distintos, ressalvadas as hipóteses e os procedimentos de regularização expressamente admitidos pela norma aplicável.

8.8.13. No encerramento do contrato, inclusive quando houver período final inferior a seis meses de prestação efetiva, deverá ser realizado o acerto final das franquias e dos excedentes relativos ao período ainda não compensado, considerando proporcionalmente os períodos incompletos e os quantitativos efetivamente contratados.

Reavaliação e readequação da franquia contratada

8.9. A Administração deverá realizar, a cada análise semestral, avaliação da adequação dos quantitativos de franquia às necessidades efetivamente verificadas, conforme disposto nas alíneas “e” e “f” do item 5.2.7 da Portaria SGD/MGI nº 370/2023.

8.9.1. Quando o volume efetivamente produzido durante o semestre não atingir o somatório das franquias contratadas para o respectivo período, o Gestor do Contrato, com apoio dos Fiscais Técnico e Requisitante, deverá avaliar o dimensionamento da solução, considerando:

a) O histórico mensal de consumo monocromático e policromático;

b) As oscilações sazonais relacionadas ao calendário acadêmico;

c) A ocorrência de períodos de recesso, férias e suspensão de atividades acadêmicas;

d) A demanda por provas, avaliações, materiais didáticos e demais documentos institucionais;

e) Eventuais mudanças no número de usuários ou na organização das atividades;

f) Alterações nos processos de trabalho que reduzam ou ampliem a necessidade de impressão;

g) A quantidade de equipamentos disponibilizados e sua distribuição operacional;

h) Os riscos relacionados à continuidade dos serviços e à capacidade de atendimento durante os períodos de maior demanda.

8.9.2. A utilização de volume inferior à franquia em um único semestre não determinará, isoladamente, sua redução automática, devendo ser considerada a sazonalidade acadêmica e as demais circunstâncias que influenciem o consumo.

8.9.3. Quando constatada diferença recorrente entre o consumo efetivo e a franquia contratada, decorrente de tendência de redução ou de alteração consolidada no perfil de utilização, a Administração deverá promover a readequação contratual pertinente, de forma a evitar o pagamento reiterado por páginas não utilizadas.

8.9.4. A readequação poderá contemplar, conforme a necessidade demonstrada:

a) Revisão dos quantitativos mensais de franquia monocromática e/ou policromática;

b) Revisão das estimativas de páginas excedentes;

c) Reavaliação da quantidade de equipamentos necessários e de sua distribuição;

d) Ajustes proporcionais dos valores contratuais, observada a estrutura de preços e a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro.

8.9.5. A revisão deverá ser fundamentada em relatório técnico de acompanhamento, acompanhado dos dados de consumo, da memória de cálculo, da análise da sazonalidade e da justificativa da nova configuração proposta.

8.9.6. As alterações contratuais deverão ser formalizadas mediante o instrumento adequado, observados os limites e procedimentos estabelecidos na Lei nº 14.133/2021, especialmente o art. 125, quando aplicável.

8.9.7. A readequação dos quantitativos não ocorrerá automaticamente por meio da compensação semestral, constituindo procedimento distinto, destinado à revisão prospectiva das condições contratadas.

8.9.8. A avaliação semestral deverá ser registrada no processo de fiscalização, ainda que sua conclusão seja pela manutenção dos quantitativos inicialmente contratados, com apresentação das justificativas correspondentes.

8.9.9. A Administração deverá preservar a capacidade necessária ao atendimento das demandas institucionais, especialmente durante os períodos de maior concentração de solicitações, evitando reduções que comprometam a continuidade e a qualidade dos serviços.

8.9.10. Por ocasião da primeira prorrogação contratual, após o período inicial de 12 (doze) meses, e das prorrogações subsequentes, a Administração deverá consolidar a avaliação do histórico de consumo, das compensações semestrais realizadas e da adequação das franquias e da quantidade de equipamentos contratados, verificando a vantajosidade da manutenção dos quantitativos ou a necessidade de sua readequação contratual, quando cabível. Essa avaliação não substitui as análises semestrais previstas nos itens anteriores.

Recebimento

8.10. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

8.11. O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do Contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.12. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

8.13. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

8.14. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

8.15. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período mensal de prestação efetiva dos serviços, observados o aceite inicial da solução, a medição das páginas produzidas e os procedimentos de compensação semestral.

8.16. Ao final de cada período de faturamento:

8.16.1. O fiscal técnico do contrato deverá 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 no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à Contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

8.16.2. Deverão ser conferidos os relatórios de bilhetagem, os contadores dos equipamentos, os registros de chamados, a execução das manutenções e o cumprimento dos níveis mínimos de serviço, identificando eventuais divergências e valores sujeitos a ajuste.

8.16.3. No último mês de cada semestre, deverá ser realizada, adicionalmente, a apuração da compensação semestral das franquias, conforme os procedimentos definidos nesta seção.

8.17. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

8.18. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

8.19. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

8.20. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos manuais e instruções exigíveis.

8.21. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.22. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

8.23. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.23.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.

8.23.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando ao Contratado, por escrito, as respectivas correções.

8.23.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas.

8.23.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

8.23.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

8.24. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

8.25. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo Contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

8.26. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Procedimentos de Teste e Inspeção

8.27. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

8.27.1. Verificação das condições de funcionamento dos equipamentos e das funcionalidades de impressão, cópia e digitalização.

8.27.2. Conferência dos relatórios de bilhetagem e dos contadores dos equipamentos, com identificação das páginas monocromáticas e policromáticas efetivamente produzidas.

8.27.3. Análise dos registros de chamados, dos prazos de atendimento e solução, das manutenções realizadas e das substituições de equipamentos, quando ocorridas.

8.27.4. Verificação da disponibilidade dos recursos de autenticação, controle de cotas, gerenciamento e geração de relatórios.

8.27.5. Conferência dos indicadores de desempenho e dos ajustes de pagamento aplicáveis.

8.27.6. Verificação dos demonstrativos de compensação semestral e dos procedimentos de reavaliação da franquia, quando aplicáveis ao período.

Liquidação

8.28. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, § 3º, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

8.29. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.29.1. Considerado o valor global estimado de R$ 24.384,00 (vinte e quatro mil, trezentos e oitenta e quatro reais) para a contratação inicial, aplica-se o prazo reduzido de 5 (cinco) dias úteis para liquidação, observado o limite legal vigente e eventuais alterações do valor contratual.

8.30. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

a) o prazo de validade;

b) a data da emissão;

c) os dados do contrato e do órgão contratante;

d) o período respectivo de execução do contrato;

e) o valor a pagar; e

f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.31. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.

8.32. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

8.33. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

8.34. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do Contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do Contratante.

8.35. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do Contratado, 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.

8.36. Persistindo a irregularidade, o Contratante deverá adotar as medidas necessárias à extinção contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao Contratado a ampla defesa.

8.37. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela extinção do contrato, caso o Contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

8.38. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

8.38.1. Para contratações abrangidas pelo art. 7º, § 2º, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022, o prazo máximo de pagamento será reduzido a 5 (cinco) dias úteis, observadas as condições legais aplicáveis.

8.39. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

Forma de pagamento

8.40. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Contratado.

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

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

8.42.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

8.43. O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, 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 referida Lei Complementar.

8.44. Não haverá antecipação de pagamento, ficando a remuneração condicionada à efetiva prestação dos serviços, à medição, ao recebimento e à liquidação da despesa.

Reajuste

8.45. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 03/11/2026.

8.46. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

8.48. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

8.49. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

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

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

8.52. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito

8.53. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do Contratante.

8.53.1. A eficácia da cessão de crédito, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

8.53.2. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do Contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

8.53.3. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes do direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

8.53.4. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do Contratado.

8.54. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas.

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

9.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme a tabela abaixo:

ID	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Iniciar o atendimento técnico após o prazo máximo de 6 (seis) horas úteis, em descumprimento ao Indicador de Tempo de Atendimento Técnico (ITAT).	Glosa de **0,5% por chamado em atraso**.
2	Descumprir o prazo de solução de chamado classificado como de criticidade crítica, cujo prazo máximo é de 1 (um) dia útil.	Glosa de **3,2% por dia útil de atraso ou fração**.
3	Descumprir o prazo de solução de chamado classificado como de criticidade alta, cujo prazo máximo é de 2 (dois) dias úteis.	Glosa de **1,6% por dia útil de atraso ou fração**.
4	Descumprir o prazo de solução de chamado classificado como de criticidade média, cujo prazo máximo é de 3 (três) dias úteis.	Glosa de **0,8% por dia útil de atraso ou fração**.
5	Descumprir o prazo de solução de chamado classificado como de criticidade baixa, cujo prazo máximo é de 4 (quatro) dias úteis.	Glosa de **0,2% por dia útil de atraso ou fração**.
6	Deixar de substituir equipamento quando necessário ao restabelecimento dos serviços, ultrapassando o prazo contratualmente estabelecido, conforme o Indicador de Substituição de Equipamentos (ISE).	Glosa de **1,6% por dia útil de atraso ou fração**.
7	Deixar de realizar a substituição obrigatória de equipamento após a caracterização de 5 (cinco) chamados corretivos distintos, relacionados a defeitos da mesma natureza, no mesmo equipamento, durante intervalo móvel de 60 (sessenta) dias corridos, ultrapassando o prazo de 4 (quatro) dias úteis, conforme o Indicador de Troca por Reincidência de Defeitos (ITRD).	Glosa de **1,6% por dia útil de atraso ou fração**.
		Não pagamento da franquia

8	Manter determinada modalidade de impressão integralmente indisponível durante todo o período mensal de medição, por causa imputável à Contratada.	mensal correspondente à modalidade não disponibilizada, conforme item 8.7.6 deste Termo de Referência.
9	Descumprir outras obrigações contratuais não abrangidas pelos indicadores anteriores, inclusive obrigações relacionadas à segurança da informação, confidencialidade, documentação, manutenção e continuidade dos serviços.	Registro da ocorrência e apuração das sanções administrativas cabíveis, conforme as disposições deste capítulo e a legislação aplicável.

9.2. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o contratado:

9.2.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

9.2.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

9.3. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

a) der causa à inexecução parcial do contrato;
b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
c) der causa à inexecução total do contrato;
d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.4. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

9.4.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.4.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.4.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

9.4.4. Multa:

9.4.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 10 (dez) dias.

9.4.4.2. Compensatória, para as infrações descritas acima nas alíneas “e” a “h”, de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) do valor da contratação.

9.4.4.3. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) do valor da contratação.

9.4.4.4. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) do valor da contratação.

9.4.4.5. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) do valor da contratação.

9.4.4.6. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de 0,5% (cinco décimos por cento) a 5% (cinco por cento) do valor da contratação.

9.5. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

9.6. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

9.7. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

9.8. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

9.9. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de **10 (dez) dias**, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

9.10. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.10.1. Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

9.10.2. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

9.11. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.11.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.11.2. as peculiaridades do caso concreto;

9.11.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.11.4. os danos que dela provierem para o Contratante; e

9.11.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.12. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

9.13. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

9.14. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

9.14.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

9.15. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.16. Os débitos do Contratado para com a Administração Contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora Contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

10.1. O fornecedor será selecionado por meio de contratação direta, com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, por se tratar de contratação de serviços cujo valor estimado é inferior ao limite legal estabelecido para dispensa de licitação, considerando a natureza do objeto e a vantajosidade da contratação para a Administração.

Regime de Execução

10.2. O regime de execução do contrato será por empreitada por preço unitário.

Exigências de habilitação

10.3. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

10.4. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

10.5. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

10.6. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br /empreendedor;

10.7. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.8. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

10.9. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.10. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

10.11. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

10.12. Consórcio de empresas: contrato de consórcio devidamente arquivado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis (art. 279 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976) ou compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, com a indicação da empresa líder, responsável por sua representação perante a Administração (art. 15, caput, I e II, da Lei nº 14.133, de 2021).

10.13. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

10.14. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

10.15. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

10.16. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

10.17. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

10.18. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Distrital ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

10.19. Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;[A8]

10.20. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

10.21. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.[A9]

Qualificação Econômico-Financeira

10.22. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples;

10.23. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

10.24. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, comprovando, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

$$\frac{\text{Ativo Total}}{}$$

$$SG = \frac{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}{\text{Ativo Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

10.25. Caso a empresa apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, **patrimônio líquido mínimo** de **10%** do **valor total estimado da contratação.**

10.26. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;

10.27. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

10.28. O atendimento dos índices econômicos previstos neste termo de referência deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

10.29. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação/contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

Qualificação Técnica

10.30. Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.

10.30.1. Essa declaração poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

10.31. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

10.31.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contrato(s) executado(s) com as seguintes características mínimas:

10.31.1.1. contrato(s) que comprove(m) a experiência mínima de 01 (um) ano do fornecedor na prestação dos serviços, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes;

10.31.2. Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante.[A22]

10.31.3. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

10.31.4. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do Contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

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

10.32. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

10.33. A apresentação, pelo fornecedor, de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

Disposições gerais sobre habilitação

10.34. Quando permitida a participação na licitação/contratação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

10.35. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

10.36. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

10.37. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

10.38. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

Documentação complementar para cooperativas

10.39. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

10.39.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

10.39.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

10.39.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

10.39.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

10.39.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;

10.39.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

10.39.6.1. ata de fundação;

10.39.6.2. estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;

10.39.6.3. regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;

10.39.6.4. editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;

10.39.6.5. três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;

10.39.6.6. ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e

10.39.6.7. última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador .

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de **R$ 24.384,00 (vinte e quatro mil, trezentos e oitenta e quatro reais)**, conforme custos unitários apostos na tabela contida no item 1.1 deste Termo de Referência.

11.2. O valor estimado corresponde ao período inicial de 12 (doze) meses de prestação de serviços continuados de outsourcing de impressão, cópia e digitalização de documentos em formato A4, na modalidade de franquia mensal de páginas mais excedente, sem fornecimento de papel, conforme os seguintes quantitativos e valores:

Item	CATSER	Descrição do serviço	Quantidade mensal (páginas)	Preço unitário (R$)	Valor mensal estimado (R$)	Valor estimado para 12 meses (R$)
1	26573	Outsourcing de impressão A4 monocromática — dentro da franquia, sem papel	7.200	0,1500	1.080,00	12.960,00
2	26654	Outsourcing de impressão A4 monocromática — excedente à franquia, sem papel	4.800	0,0600	288,00	3.456,00
3	26611	Outsourcing de impressão A4 policromática — dentro da franquia, sem papel	1.200	0,4200	504,00	6.048,00
4	26697	Outsourcing de impressão A4 policromática — excedente à franquia, sem papel	800	0,2000	160,00	1.920,00
TOTAL			**14.000**		**2.032,00**	**24.384,00**

11.3. A composição do valor estimado considera:

a) Franquia mensal de 8.400 (oito mil e quatrocentas) páginas, sendo 7.200 (sete mil e duzentas) monocromáticas e 1.200 (mil e duzentas) policromáticas, correspondente ao valor mensal de R$ 1.584,00 (mil quinhentos e oitenta e quatro reais) e ao valor de R$ 19.008,00 (dezenove mil e oito reais) para 12 (doze) meses;

b) Estimativa mensal de 5.600 (cinco mil e seiscentas) páginas excedentes, sendo 4.800 (quatro mil e oitocentas) monocromáticas e 800 (oitocentas) policromáticas, correspondente ao valor mensal estimado de R$ 448,00 (quatrocentos e quarenta e oito reais) e ao valor de R$ 5.376,00 (cinco mil, trezentos e setenta e seis reais) para 12 (doze) meses;

c) Valor global mensal estimado de R$ 2.032,00 (dois mil e trinta e dois reais), totalizando R$ 24.384,00 (vinte e quatro mil, trezentos e oitenta e quatro reais) para o período inicial de 12 (doze) meses.

11.4. A estimativa de preços foi elaborada com fundamento no art. 23 da Lei nº 14.133, de 2021, e na Instrução Normativa SEGES /ME nº 65, de 7 de julho de 2021, observadas as diretrizes da Portaria SGD/MGI nº 370, de 8 de março de 2023, aplicáveis aos serviços de outsourcing de impressão.

11.4.1. Para a formação dos preços estimados, foi utilizada a Pesquisa de Preços nº 27/2026, realizada no módulo Pesquisa de Preços do Compras.gov.br, pela UASG 158331, com Relatório Detalhado emitido em 3 de novembro de 2026.

11.4.2. Foram selecionadas 3 (três) referências de preços públicos para cada um dos 4 (quatro) itens da contratação, totalizando 12 (doze) referências, considerando os respectivos códigos CATSER, as modalidades de impressão, a distinção entre franquia e excedente e a compatibilidade dos serviços pesquisados.

11.4.3. Para definição dos preços unitários estimados, foi adotada a mediana das referências selecionadas para cada item, conforme metodologia admitida pelo art. 6º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 2021.

11.4.4. A metodologia de cálculo, as referências utilizadas e a análise de adequação dos preços encontram-se documentadas na Pesquisa de Preços nº 27/2026, no Mapa Comparativo de Preços nº 4/2026 e na Análise Crítica de Preços nº 4/2026, integrantes do Processo Administrativo nº 23309.000309.2026-88.

11.5. Os valores estimados contemplam todos os custos necessários à disponibilização, implantação, operação e sustentação da solução contratada, incluindo equipamentos multifuncionais, transporte, instalação, configuração, integração à infraestrutura institucional, treinamento, software de gerenciamento e bilhetagem, licenciamento, manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico, peças de reposição, suprimentos e demais recursos necessários à execução dos serviços, exceto papel.

11.5.1. Não haverá remuneração autônoma pela locação ou disponibilização dos equipamentos, pelo licenciamento do sistema de gerenciamento e bilhetagem ou pelas demais atividades integrantes da solução, cujos custos deverão estar contemplados nos preços contratados.

11.6. Os quantitativos de páginas excedentes constituem estimativas para fins de dimensionamento da contratação, não representando obrigação de consumo ou de pagamento integral pela Administração.

11.6.1. A remuneração das páginas excedentes ficará condicionada à produção efetiva de páginas acima das franquias contratadas, observados os critérios de medição, os ajustes de pagamento e a compensação semestral estabelecidos no Capítulo 8 deste Termo de Referência e na Portaria SGD/MGI nº 370/2023.

11.7. O valor global estimado foi definido para o período inicial de 12 (doze) meses, considerando os quantitativos projetados e os preços unitários de referência, sem prejuízo de eventuais alterações contratuais, reajustes e readequações das franquias, quando cabíveis, observadas as disposições legais e as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

12.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I. Gestão/unidade: **26439;**
II. Fonte de recursos: **0100000000;**
III. Programa de trabalho: **231788;**
IV. Elemento de despesa: **339040-16;** e
V. Plano interno: **L000P0100N.**

12.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas.

Cronograma Físico Financeiro

A execução dos serviços ocorrerá de forma continuada, pelo período de 12 (doze) meses, com pagamentos mensais, condicionados à efetiva prestação dos serviços e ao cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

Descrição	Periodicidade	Condição de pagamento

Disponibilização dos equipamentos	Na implantação	Após instalação e aceite, sem pagamento antecipado
Serviços de outsourcing de impressão	Mensal	Após medição e ateste
Fornecimento de suprimentos	Conforme demanda	Incluído na remuneração contratual
Manutenção preventiva e corretiva	Conforme necessidade	Incluída na remuneração contratual
Suporte técnico	Contínuo	Incluído na remuneração contratual

O presente Termo de Referência foi elaborado e consolidado no âmbito da Equipe de Planejamento da Contratação, instituída pela Portaria nº 10/2026 – DRG/SRT/IFSP, de 3 de março de 2026, referente ao Processo Administrativo nº 23309.000309.2026-88.

Considerando o valor estimado da contratação e a faculdade prevista no art. 1º, § 1º, da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, adota-se, para fins de formalização do presente documento, procedimento simplificado, observadas as disposições aplicáveis da Instrução Normativa SEGES/ME nº 81/2022 e da Lei nº 14.133/2021, sem prejuízo da atuação da equipe formalmente designada e da aprovação pela autoridade competente.

14. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

JOSE EDUARDO BATISTA

Membro da comissão de contratação

Assinou eletronicamente em 07/11/2026 às 01:20:45.

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - Anexo I - Modelo Ordem de Servico.pdf (169.89 KB)
- Anexo II - Anexo II - Termo Compromisso Manutencao Sigilo.pdf (161.47 KB)
- Anexo III - Anexo III - Termo de Ciencia.pdf (155.38 KB)
- Anexo IV - Anexo IV - Instrumento de Medicao de Resultado (IMR).pdf (228.7 KB)