



ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

Rio de Janeiro, 09 de maio de 2023.

Processo nº E-20/001.002731/2022

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de outsourcing de impressão, com fornecimento de software de gerenciamento e bilhetagem, acessórios, suprimentos, insumos/consumíveis originais (toner e outros, exceto papel), impressoras e assistência técnica/manutenção nos locais de instalação, com fornecimento de peças e componentes, bem como quaisquer outros elementos necessários à prestação dos serviços de impressão no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Defensoria Pública Geral do Estado do Rio de Janeiro é uma Instituição Pública cuja função é oferecer, de forma integral e gratuita, assistência e orientação jurídica aos cidadãos que não possuem condições financeiras de pagar as despesas desses serviços. Além disso, promove a defesa dos direitos humanos, direitos individuais e coletivos e de grupos em situação vulnerável.

2.2. A assistência jurídica gratuita aos vulneráveis é um direito e garantia fundamental de cidadania previsto no artigo 52, LXXIV da Constituição da República. A gratuidade de justiça abrange honorários advocatícios, periciais, e custas judiciais ou extrajudiciais.

2.3. Como parte de sua estratégia de atuação, a DPRJ vem envidando esforços na ampliação da quantidade de unidades de atuação, bem como na reestruturação dos órgãos de atendimento já existentes, para com isso garantir o direito constitucional de acesso à justiça aos cidadãos e qualificar a execução de suas atribuições junto aos assistidos.

2.4. Esses esforços têm intensificado o uso dos recursos tecnológicos, que nos últimos tempos se tornaram ferramentas indispensáveis para a atuação jurídica, tendo como exemplo o uso de impressoras multifuncionais, necessárias para realização de cópias, digitalizações e impressões de documentos.

2.5. Ressalta-se que mesmo com o uso do sistema de Processo Eletrônico, ainda são reproduzidos documentos impressos, tanto para a instrução de processos administrativos, como também para atendimento aos assistidos em cumprimento a atividades internas ou externas. Ainda observa-se, por exemplo, a prática constante a impressão de cópias de documentos judiciais que serão protocolados junto ao Tribunal para que estes sejam entregues em mãos aos usuários dos serviços da Defensoria, ou até mesmo cópia de partes importantes do processo para que eles possam levar para consultar e tomar ciência do seu caso.

2.6. Ainda verifica-se que aparelhos multifuncionais são utilizados em larga escala nos órgãos também para a função de cópia e digitalização, já que muitos documentos que precisam ser incorporados aos casos dos usuários do serviço são entregues presencialmente, precisando ser digitalizados para compor o processo eletrônico.

2.7. Assim podemos concluir que a interrupção do serviço, ou mesmo atraso na prestação dos mesmos, comprometeria a continuidade das atividades finalísticas da DPRJ, considerando-se a forte presença do uso de documentos em papel nos serviços prestados pela instituição, bem como inviabilizaria a atuação das unidades administrativas. Entendemos que é de suma importância, portanto, que a DPRJ conte com a contratação de um serviço de impressão, capaz de ofertar equipamentos com a capacidade adequada às suas necessidades e com um alto nível de disponibilidade.

2.8. Prova deste cenário é que o Contrato nº 046/2017, celebrado para suportar este serviço, foi considerado desde sua idealização como um serviço continuado, e assim tem se caracterizada a prestação do serviço. Importa destacar que este contrato tem vigência até 24 de Abril de 2023, tendo já sido esgotado o limite das prorrogações possíveis, de acordo com o inciso II do Art. 57 da Lei 8.666/93.

2.9. Tal contrato teve sua implantação inicial de um parque de 980 equipamentos, e, diante da demanda acima narrada, teve uma expansão natural do serviço, contando atualmente com 1.020 equipamentos, composto por multifuncionais de pequeno e grande porte sob regime de locação e distribuídos em todas as unidades da DPRJ.

2.10. Há pelo menos 9 anos, a instituição já utiliza o modelo de contratação do serviço de outsourcing de impressão, tendo este modelo apresentado vantagens. Dentre elas, podemos citar:

- I - Elevado indicador de disponibilidade do ambiente de impressão;
- II - Agilidade no suporte técnico e manutenção proporcionada pelos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exigidos em contrato;
- III - Melhor gestão de insumos devido atendimento proativo, no fornecimento de toner, de acordo com nível de consumo, com a substituição de insumos e de componentes antes da interrupção do serviço;
- IV - Eliminação das tarefas e dos processos administrativos relativos às licitações para compra de equipamentos, insumos e componentes;
- V - Eliminação da gestão patrimonial dos equipamentos e da gestão dos recursos materiais necessários ao funcionamento e manutenção; e
- VI - Melhor gestão orçamentária, pois ao optar pelo serviço de outsourcing não há custo com aquisição de bens, há tão somente a remuneração mensal pelos serviços prestados pela Contratada.

2.11. Mediante o exposto e entendendo ser necessária a continuidade do serviço essencial para as atividades da DPRJ, foram realizadas pesquisas de mercado para novo processo de contratação de empresa especializada na prestação de serviços de outsourcing de impressão.

2.12. Em tal pesquisa foi identificado que desde 2016, com novo ato revisado em 2022, a Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia vem publicando uma série de orientações e normativos sobre o tema, buscando padronizar um modelo de contratação para o serviço de *outsourcing* de impressão. Atualmente, tais recomendações encontram-se consolidadas na Portaria SGD/ME nº 844, de 14 de fevereiro de 2022, que institui o Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão, no âmbito dos órgãos e das entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

2.13. Que pese o fato da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro não ser órgão integrante do SISP e tal portaria não ter caráter obrigatório para o órgão, a equipe de planejamento da contratação entendeu por bem utilizar o modelo como guia de referência, buscando orientar as contratações de TIC do órgão às boas práticas adotadas pelo Governo Federal, facilitando o processo licitatório, bem como o comparativo dos preços praticados com outros contratos..

2.14. Assim, pelos motivos elencados, e buscando atingir aos objetivos descritos, o presente Termo de Referência foi elaborado, visando a contratação de empresa especializada para prestar os serviços *outsourcing* de impressão, nos termos do "Modelo de Contratação de Serviços de outsourcing de impressão" elaborado pela SGD/ME.

3. COMPOSIÇÃO DOS ITENS DO OBJETO LICITADO

3.1. Os itens relacionados na "Tabela 1 - Composição dos itens do objeto" representam a volumetria total que pode vir a ser contratada e sua divisão por itens. Todos os itens deverão respeitar às especificações detalhadas no "ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES DOS EQUIPAMENTOS" e atender às demais condições estabelecidas neste documento.

Lote	Item	Código SIGA	Serviço	Quantidade Mensal
1	1		Equipamento Tipo I - Impressora multifuncional monocromática de pequeno porte, formato A4 - com uma franquia mensal de 1.000 páginas monocromáticas impressas.	1.200
	2		Equipamento Tipo II - Impressora multifuncional policromática de pequeno porte, formato A4 - com uma franquia mensal de 300 páginas monocromáticas e 700 páginas policromáticas impressas.	20
	3		Equipamento Tipo III - Impressora multifuncional monocromática de grande porte, formato A3 - com uma franquia mensal de 4.000 páginas monocromáticas impressas.	120
	4		Equipamento Tipo IV - Impressora multifuncional policromática de grande porte, formato A3 - com uma franquia mensal de 200 páginas monocromáticas e 800 páginas policromáticas impressas.	10
	5		Página impressa excedente monocromática	600.000
	6		Página impressa excedente policromática	10.000
2	1		Equipamento Tipo V - Impressora para impressão de cartão/crachá - com a franquia mensal de 300 crachás impressos	2
	2		Crachá excedente impresso	200

Tabela 1 - Composição dos itens do objeto

3.2. Os volumes estimados na "Tabela 1 - Composição dos itens do objeto" são mensais, sendo necessário multiplicar os valores por 12 (doze) para se obter a estimativa anual, e por 60 (sessenta) para se obter a estimativa contratual.

3.3. A franquia representa valores basilares obtidos a partir de estudos da prestação deste tipo de serviço durante os alguns meses de execução do contrato anterior. A eficiência da contratação pressupõe o mínimo de variação do pagamento de excedentes, por meio de compensação semestral, remunerando a CONTRATADA somente pelos serviços efetivamente prestados.

3.4. Os créditos ou excedentes deverão ser contabilizados mensalmente e serão ajustados no fim de cada semestre de prestação do serviço, conforme disposições da Portaria SGD/ME nº 844, de 14 de fevereiro de 2022 que institui o Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de impressão, bem como de acordo com o disposto no item "8 - Mensuração do objeto contratado" deste Termo de Referência.

4. JUSTIFICATIVA PARA O AGRUPAMENTO EM LOTES

4.1. A presente licitação está dividida em 2 (dois) lotes distintos, sendo o primeiro com 6 (seis) itens, dedicados ao fornecimento de impressoras multifuncionais e um lote dedicado à contratação de impressora térmica.

4.2. Ao ser analisado o conjunto de produtos e serviços necessários para o atingimento do objeto contratado, compreendemos que se faz necessário o agrupamento em lote das impressoras multifuncionais monocromáticas e policromáticas, devido à necessidade de unificar a solução de monitoramento e bilhetagem requerida para os itens. Através do agrupamento em lote para este tipo de impressoras multifuncionais, será possível a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de impressão com assistência técnica e manutenção corretiva, preventiva e especializada, ofertando uma única solução de monitoramento e bilhetagem do parque de impressão.

4.3. A decisão tomada se dá pelo fato de que ao dividirmos o lote de impressoras multifuncionais em itens distintos poderíamos ter uma dificuldade relevante para realizar a gestão do parque de impressoras, visto que, poderia ser utilizado uma solução de monitoramento de impressão e bilhetagem diferente para cada CONTRATADA. Diante da utilização de diferentes sistemas, seria difícil o gerenciamento do parque de impressão, pois todos os usuários deveriam ser cadastrados nos diversos sistemas de impressão, impossibilitando o monitoramento de impressões de forma única com apresentação de relatórios consolidados.

4.4. Na possibilidade de contratação de diferentes empresas para atendimento as impressoras multifuncionais, a equipe de fiscalização responsável pelo contrato teria que extrair relatórios de cada sistema de bilhetagem e depois consolidar para chegar nos indicadores finalísticos da coordenação. Nos casos onde o órgão tenha modelos diferentes de equipamentos, teríamos dificuldades para visualizar o total de impressões por usuário, pois para cada tipo de impressora, o usuário poderia ser gerenciado por um sistema distinto, não sendo possível assim estabelecer eficiência no uso dos recursos e a consolidação de centros decustos.

4.5. Quanto à impressora tipo V (térmica) foi previsto lote distinto para contratação, conforme recomendado na Portaria SGD/ME nº 844, de 14 de fevereiro de 2022, no item 18 do Anexo, que diz:

"a) Aglutinações de serviços de naturezas distintas que possam diminuir a competitividade e criar dependência excessiva da contratada, como por exemplo: serviços de outsourcing de impressão com contratação de serviços de plotagem sob demanda ou de impressoras térmicas; serviços de outsourcing de impressão com serviços de GED ou, ainda, serviços de outsourcing de impressão com contratação de serviços gráficos/senigrafia ou grandes formatos em um mesmo contrato. Mesmo que existam justificativas para que as contratações ocorram juntamente, **deve-se desmembrá-las em lotes, para adjudicação separada**, conforme determinam o art. 23, § 1º da Lei nº 8.666, de 1993, a Súmula 247 do TCU e art. 12, § 2º, I, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 2019."

4.6. Por tais motivos, optou-se por separar o quantitativo de itens ao máximo possível, sendo agrupado no mesmo lote somente os itens com as mesmas características e que visam atender à mesma necessidade de negócio.

5. JUSTIFICATIVA DO VOLUME CONTRATADO

5.1. ESTIMATIVA DA FRANQUIA DE PÁGINAS POR TIPO DE EQUIPAMENTO

5.1.1. Para o dimensionamento do volume a ser contratado, a DPRJ buscou analisar as medições efetuadas mensalmente no ano de 2019 até Fevereiro de 2020, período antes da pandemia do covid-19, compreendendo que os usos dos recursos neste período estavam dentro de sua normalidade funcional. É válido ressaltar que durante o período de Março de 2020, até Outubro de 2021 a DPRJ trabalhou com a redução de escala do trabalho presencial, devido à implementação das medidas preventivas à Covid-19, e por isso a volumetria desse período foi desconsiderada.

5.1.2. Os dados foram obtidos nos controles exercidos pela fiscalização do contrato ora existente. Foram extraídos, os dados relativos à impressão total da instituição e, após sua consolidação, foi considerada a média de cópias e impressões. Os resultados obtidos estão demonstrados na "Tabela 2 - Parque de impressoras x volumetria monocromática" e "Tabela 3 - Parque de impressoras x volumetria Policromática".

Média de impressão monocromática															
Tipo	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	jan/20	fev/20	Média Mono
I	1.210	1.519	1.899	1.870	2.777	1.577	1.871	1.784	2.059	1.885	2.089	1.322	1.322	691	1.705
II	936	182	686	-	397	220	357	190	582	196	353	177	177	69	323
III	7.019	7.054	6.348	-	8.776	7.569	5.746	7.350	8.065	8.080	7.588	7.234	7.234	2.713	6.484
IV	235	414	330	-	355	220	504	361	263	345	329	245	245	159	286

Tabela 2 - Parque de impressoras x volumetria monocromática

Média de impressão policromática															
Tipo	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	jan/20	fev/20	Média Poli
II	772	670	1.117	-	1.158	922	699	794	2.470	1.035	1.168	856	856	279	914
IV	816	716	657	-	1.103	665	-	2.837	1.207	1.360	1.179	499	499	277	844

Tabela 3 - Parque de impressoras x volumetria policromática

5.1.3. Foi analisado ainda o consumo a partir de outubro de 2021, período no qual o trabalho presencial foi retomado, após o período da pandemia. Utilizando da mesma métrica obtivemos os dados consolidados nas Tabelas 4 e 5.

Média de impressão monocromática												
Tipo	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	Média Mono
I	519	571	386	387	567	801	631	830	763	773	840	643
II	74	709	121	87	49	106	7.300	51	67	101	444	828
III	1.325	1.627	1.080	823	1.739	1.954	1.894	2.061	2.502	2.577	2.264	1.804
IV	79	84	144	86	328	58	50	90	69	820	231	185

Tabela 4 - Média de impressão monocromática nos últimos 11 meses

Média de impressão policromática												
Tipo	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	Média Color
II	360	328	267	362	484	413	297	289	315	303	605	366
IV	1.111	421	544	-	1.102	616	807	584	506	1.957	1.213	805

Tabela 5 - Média de impressão policromática nos últimos 11 meses

5.1.4. O que se observa é que, após o retorno presencial, o consumo médio do órgão reduziu se comparado ao consumo do ano de 2019, tendo uma leve tendência de alta nos últimos meses. Este fator se deve à implantação do regime de teletrabalho de forma definitiva em algumas unidades e também ao programa "Preserve - programa de sustentabilidade", que visa à conscientização sobre o uso racional de recursos e a promoção de práticas na instituição com menor impacto ambiental.

5.1.5. Assim, buscou-se uma franquia próxima ao volume atualmente consumido, mas observando a tendência de crescimento demonstrada recentemente, considerando que o padrão de uso possa retomar patamares mais elevados, como os observados em 2019.

5.1.6. Em relação à volumetria estimada para a impressora de crachá, foram respeitados os quantitativos solicitados pela área demandante, que adotou tais volumes a partir da observação da rotina de uso do equipamento atual do órgão, o qual foi oriundo de aquisição. Tal método foi o único possível uma vez que o equipamento hoje implantado na Defensoria não possui sistema de monitoramento, nem tampouco capacidade de contabilizar o volume de páginas impressas por determinado período.

5.2. ESTIMATIVA DO QUANTITATIVO DE IMPRESSORAS

5.2.1. Para levantamento dos quantitativos de equipamentos foram considerados os seguintes critérios, conforme orienta a Portaria SGD/ME nº 844, de 14 de fevereiro de 2022:

- I - Distribuição atual por espaço, localidade dos órgãos;
- II - Distribuição por características do ambiente físico (distância, andares, etc.); e
- III - Distribuição por proximidade, em caso de remanejamento para outro equipamento em virtude de falhas ou indisponibilidade;

5.2.2. Desta forma, dada a necessidade de produção de cópias e impressões de documentos reservados ou confidenciais, inerentes ao processo judicial, adicionou-se também a necessidade de disponibilização de equipamentos em locais onde há baixa taxa de utilização mensal, mas com necessidade de disponibilização de impressoras, como nos gabinetes dos Defensores Públicos.

5.2.3. Em complemento, também foi observado o percentual de crescimento de funcionários na Instituição desde 2019. No ano mencionado, a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro possuía em torno de 4.345 funcionários dentre eles, defensores públicos, servidores (Quadro, extra-quadro, cedidos), estagiários e residentes jurídicos. Em 2022, a Instituição obteve um crescimento de aproximadamente 14%, resultando em 4.968 funcionários. Com esse cenário de crescimento, entendeu-se como necessário realizar o ajuste no quantitativo de alguns modelos de equipamentos em relação aos quantitativos atualmente contratados, uma vez que o parque da Defensoria vem se expandindo nos últimos anos.

5.2.4. Assim, diante dos dados apurados e média obtida, foram definidos o quantitativo de impressões para as franquias e o volume de impressoras necessárias. O detalhamento quanto a quantidade de equipamentos e franquia foram descritos no item "3 - COMPOSIÇÃO DOS ITENS DO OBJETO LICITADO".

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO A SER CONTRATADA

6.1. DISPONIBILIZAÇÃO DE IMPRESSORAS

6.1.1. Os equipamentos que devem ser disponibilizados pela empresa a ser CONTRATADA estão classificados nas seguintes categorias:

- I - Equipamento Tipo I - Impressora multifuncional monocromática de pequeno porte, formato A4
- II - Equipamento Tipo II - Impressora multifuncional policromática de pequeno porte, formato A4
- III - Equipamento Tipo III - Impressora multifuncional monocromática de grande porte, formato A3
- IV - Equipamento Tipo IV - Impressora multifuncional policromática de grande porte, formato A3
- V - Equipamento Tipo V - Impressora para impressão de cartão/crachá

6.1.2. As especificações técnicas mínimas dos equipamentos destinados a atender cada uma das categorias acima estão descritas no "ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES DOS EQUIPAMENTOS" deste Termo de Referência.

6.1.3. Os equipamentos multifuncionais contidos no lote 1 (Tipos I, II, III e IV) deverão ser entregues e instalados com o modo de impressão duplex (frente e verso automáticos) habilitados por padrão. Somente a pedido da CONTRATANTE, e para os equipamentos indicados, o modo de impressão duplex não estará configurado como padrão.

6.1.4. Para os equipamentos multifuncionais, o serviço de digitalização não deverá ser objeto de faturamento para fins de composição de custos da solução, não podendo ser imputado qualquer custo à CONTRATANTE pelo seu uso, mas deverá ser contabilizado para fins de estimativa de uso dos equipamentos.

6.1.5. A empresa a ser CONTRATADA para atender o lote 1 deverá fornecer todos os equipamentos de impressão, cópia e digitalização, bem como as soluções de softwares associadas, contemplando inclusive, instalação nas dependências da CONTRATANTE, especificações técnicas e demais características constantes deste Termo de Referência.

6.1.6. Todos os equipamentos do lote 1 deverão possuir recurso de contabilização de páginas impressas e copiadas pelo próprio hardware, para comparação dos resultados obtidos pelo sistema de contabilização e aferição dos volumes efetivamente impressos, possibilitando a auditoria dos serviços, bem como a liberação das impressões através de senhas, assegurando ao usuário o sigilo do seu trabalho a ser impresso.

6.1.7. Para os equipamentos multifuncionais do lote 1, deverá ser considerada a entrega do software de monitoramento e bilhetagem descrita no "ANEXO V - SISTEMA DE MONITORAMENTO E BILHETAGEM".

- 6.1.8. A empresa CONTRATADA para atender o lote 2 deverá fornecer o equipamento de impressão juntamente com as soluções de softwares associadas ao equipamento. Deverá atender à instalação nas dependências da CONTRATANTE, especificações técnicas e demais características constantes deste Termo de Referência.
- 6.1.9. Todos os equipamentos a serem fornecidos deverão ser novos, de primeiro uso, não recondicionados ou remanufaturados, e não descontinuado pelo fabricante.
- 6.1.10. As impressoras do Lote 1, a serem fornecidas poderão ser de diferentes fabricantes (Exemplo: Tipo I - fabricante A, Tipo II - fabricante B, etc.), porém, todas deverão ser compatíveis com o software de gerenciamento especificado neste Termo e disponibilizado pela CONTRATADA, o qual deverá ser único para atender todos os equipamentos previstos no lote.
- 6.1.11. Toda a solução fornecida (composta por softwares, drivers, equipamentos, entre outros) deverá ser compatível com o sistema operacional Windows 10, ou superior, incluindo a possibilidade de impressão e acesso aos sistemas ofertados.
- 6.1.12. O modelo de equipamento ofertado para cada item desse Termo, deverá ser o mesmo para todas as localidades. Caso seja necessária à substituição do modelo, por motivos de atualização tecnológica, o mesmo poderá ser substituído, desde que se mantenham minimamente as configurações solicitadas nesse Termo e seja previamente autorizado pela CONTRATANTE.
- 6.1.13. Visando a proteção individual dos equipamentos disponibilizados, e para garantir a continuidade da prestação do serviço, a CONTRATADA deverá fornecer estabilizadores e cabos de força adequados para modelos novos e antigos de tomadas elétricas, necessários ao funcionamento dos equipamentos contratados.
- 6.2. IDENTIFICAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS FORNECIDOS**
- 6.2.1. Ao serem instaladas em suas localidades finais, todas as impressoras (lotes I e II) deverão receber seus "nomes de máquinas" de acordo com as orientações do representante técnico da CONTRATANTE.
- 6.2.2. Cada equipamento deverá ainda possuir uma etiqueta fornecida pela CONTRATADA contendo o número de série de identificação do equipamento no Contrato. Este número servirá para controle individualizado do equipamento posteriormente, sendo utilizado para qualquer referência de pedido de assistência técnica. A etiqueta deverá ter no mínimo 46x15mm de medida e possuir material resistente a desgaste por atrito e força adesiva para evitar que solte.
- 6.3. FORNECIMENTO DOS INSUMOS E PEÇAS**
- 6.3.1. Todos os consumíveis e peças de reposição, inclusive aqueles entendidos como kit de manutenção (fusores, rolos, toners, cartuchos, cilindros, reveladores, etc), e acessórios deverão ser novos e originais do fabricante dos equipamentos, não sendo admitidos, em hipótese alguma, produtos remanufaturados, similares, compatíveis, reenvasados e/ou recondicionados.
- 6.3.2. Os serviços de reposição dos componentes de manutenção operacional (troca de fusores, reveladores, toner, cilindros e peças) que tenham necessidade de substituição pelo desgaste de uso ou por qualquer tipo de quebra serão executados exclusivamente pelos profissionais da CONTRATADA, devendo respeitar os prazos de atendimento descritos no item "13 - Níveis mínimos de serviço contratado" deste Termo de Referência.
- 6.3.3. De modo a evitar interrupções no fornecimento do serviço devido à falta de insumos, seja para as impressoras multifuncionais ou para a impressora térmica, a CONTRATADA poderá optar por enviar suprimento proativamente, disponibilizando toner/cartucho reserva para cada impressora. Tais insumos poderão ser armazenados, em pequenas quantidades nas dependências da CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA a gestão e controle destes itens.
- 6.3.4. Todo o fornecimento de papel para as impressoras Tipo I, II, III e IV e todo fornecimento de crachá para impressão do equipamento tipo V, será de responsabilidade da CONTRATANTE.
- 6.4. SUPORTE E ASSISTÊNCIA TÉCNICA**
- 6.4.1. A empresa a ser CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico necessário para garantir o perfeito funcionamento dos equipamentos e serviços descritos neste termo, bem como zelar pela resolução de possíveis incidentes no nível de serviço exigido, visando a não interrupção dos serviços contratados.
- 6.4.2. Para tanto, caberá a CONTRATADA prover a instalação, remanejamento, remoção e configuração de impressoras, bem como fazer a reposição de insumos e peças que apresentarem defeitos, além de auxiliar os usuários na utilização dos equipamentos e serviços, e solucionar dúvidas. Durante a vigência contratual também será de responsabilidade da CONTRATADA fornecer novas versões de firmware e software que acompanham a solução, inclusive atualizações.
- 6.4.3. A critério da CONTRATADA os equipamentos poderão ser mantidos através de rede de assistência técnica credenciada pelo fabricante dos equipamentos. Neste caso cabe a CONTRATADA garantir a correta manutenção dos equipamentos sem prejuízos a CONTRATANTE, respeitando todas as condições estabelecidas neste Termo bem como os níveis de serviço ora contratados.
- 6.4.4. A CONTRATADA deverá atender à todos os pedidos de suporte e assistência técnica nas dependências da CONTRATANTE, não sendo admitida em qualquer hipótese o pedido para que o equipamento seja retirado e/ou enviado pelo pessoal da CONTRATANTE.
- 6.4.5. A CONTRATADA deverá manter uma base de conhecimento atualizada. Essa base deve conter os manuais com informações técnicas fornecidas pelo fabricante, os softwares utilizados na implantação da solução e as informações por eles geradas durante o período do contrato. A CONTRATADA deverá fornecer acesso a Base, em caso de armazenamento externo, ou fornecer a documentação para armazenamento no ambiente da CONTRATANTE. Deverá ser comunicado a CONTRATANTE todas as atualizações e alterações realizadas, para devida análise.
- 6.4.6. A empresa a ser CONTRATADA deverá disponibilizar uma Central de Suporte que deve abranger abertura e controle de incidentes, resolução de dúvidas correlatas a solução implantada, assistência e suporte técnico, exclusivamente em relação ao escopo deste termo.
- 6.4.7. Toda solicitação de suporte emitida pela CONTRATANTE deverá ser registrada e controlada através da Central de Suporte, não sendo admitido, em nenhuma hipótese, a rejeição da abertura de um chamado relacionado ao equipamento disponibilizado, ainda que se conclua, ao final, que a solução do incidente não seja de responsabilidade da CONTRATADA.
- 6.4.8. A Central deverá ser acionada através de sistema WEB, e-mail único e/ou canal de atendimento telefônico, disponibilizados pela CONTRATADA, e deverá estar disponível para o usuário do serviço durante todos os dias úteis, de 08h às 18h.
- 6.4.9. Todos os chamados técnicos deverão ser registrados em ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI). Tal sistema deverá possuir todos os requisitos previstos no "ANEXO VI - SISTEMA DE CHAMADOS".
- 6.4.10. A CONTRATANTE reserva-se o direito de utilizar seu próprio sistema de chamados para gerenciar as requisições de Suporte. Neste caso, fica a CONTRATADA obrigada a fazer uso deste sistema acompanhando a abertura e informando o encerramento dos chamados técnicos.
- 6.4.11. O prazo para término do atendimento será contado a partir do dia útil seguinte ao do registro da solicitação na central de atendimento da CONTRATADA e não poderá ultrapassar os seguintes prazos, inclusive quando o mesmo implicar troca de peças ou componentes:
- I - 01 (um) dia útil para equipamentos instalados nas localidades situadas na cidade do Rio de Janeiro; e
 - II - 02 (dois) dias úteis para equipamentos instalados nas demais localidades.
- 6.4.12. Considera-se prazo para solução do problema o período compreendido entre o horário de comunicação do chamado de suporte técnico à CONTRATADA e o término da solução, quando a impressora estiver em condições normais de operação.
- 6.4.13. Um chamado só poderá ser considerado encerrado quando a CONTRATANTE, através do próprio usuário solicitante ou um dos seus técnicos, confirmar a finalização do chamado na Central de Suporte. Caso a CONTRATANTE verifique que um chamado finalizado pela CONTRATADA não tenha solucionado o problema originalmente reportado, a CONTRATANTE poderá reabrir o chamado, voltando a contar o tempo de atendimento.
- 6.4.14. O tempo levado pela CONTRATANTE para confirmar se um chamado técnico foi realmente encerrado não será levado em consideração para fins de cálculo de tempo de atendimento.
- 6.4.15. Para cada atendimento realizado, deverá ser deixado com o usuário solicitante a via do relatório de atendimento técnico realizado, admitindo-se a disponibilização do relatório digital. O procedimento será obrigatório, para possibilitar posterior conferência da equipe de fiscalização junto ao usuário.
- 6.4.16. Caso o equipamento não possa ser reparado dentro dos prazos previstos, ou ainda deva ser removido do seu local de instalação, deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA equipamento de backup visando a não interrupção do serviço prestado.
- 6.4.17. O equipamento de backup deve ser idêntico ao equipamento homologado pela CONTRATANTE, ou seja, possuir as mesmas configurações técnicas e da mesma marca e modelo homologado pela CONTRATANTE.
- 6.4.18. Caso uma impressora fique com um chamado técnico aberto com um atraso superior à 10 (dez) dias úteis, esta impressora deverá ser substituída por uma impressora nova, idêntica ao equipamento homologado pela CONTRATANTE, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis.
- 6.4.19. Durante a execução dos serviços o ambiente de trabalho deverá ser mantido em perfeitas condições de higiene e segurança, sendo que, após a conclusão dos serviços deverá ser efetuada limpeza geral no ambiente, decorrente da atuação do técnico.
- 6.4.20. Em caso de necessidade de substituição de peças ou componentes da impressora, a CONTRATADA deverá substituí-las por componentes da mesma marca e modelo apresentado quando da homologação do equipamento.
- 6.4.21. Todas as peças e componentes mecânicos ou eletrônicos substituídos deverão apresentar padrões de qualidade e desempenho iguais aos utilizados no modelo homologado pela CONTRATANTE, sendo sempre novos, originais e de primeiro uso, não sendo admitido em hipótese alguma a reutilização ou recondicionamento de peças, mesmo que oriundas de impressoras do mesmo contrato.
- 6.4.22. Caberá a empresa CONTRATADA, substituir os equipamentos que apresentarem defeito por 03 (três) vezes, em um período 06 (seis) meses, obrigatoriamente, por equipamentos novos. O equipamento retirado do parque de impressão por estas condições não poderá retornar ao parque da CONTRATANTE.
- 6.4.23. A CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE, por escrito, sempre que constatar condições inadequadas de funcionamento ou má utilização a que estejam submetidas as impressoras fornecidas, fazendo constar a causa de inadequação e a ação devida para sua correção.
- 6.4.24. O suporte técnico deverá ser disponibilizado aos usuários dos serviços de impressão de segunda a sexta-feira, de 08:00h às 18:00h. A janela com horário indicado prevê atender o funcionamento de diferentes órgãos dentro da Instituição. Com isso, cada ordem de serviço terá sua indicação de funcionamento da localidade a fim de prover assertividade quanto a possíveis visitas técnicas.
- 6.4.25. Para atender às necessidades da CONTRATANTE este horário poderá ser alterado durante a prestação dos serviços, sendo necessário para isto a comunicação formal entre as partes, o registro do novo horário através de ofício emitido pela CONTRATANTE.
- 6.4.26. Caso haja a alteração do horário de atendimento do suporte técnico, a empresa CONTRATADA terá o prazo de 15 (quinze) dias para realizar os ajustes necessários à implantação de mudança de horário.
- 6.4.27. Não estarão previstas atividades após o horário definido no item 6.6.24, nos feriados federais ou estaduais e nos finais de semana, exceto se houver solicitação expressa da CONTRATANTE com antecedência mínima de 24 horas da prestação dos serviços, e comum acordo entre as partes.
- 6.4.28. Será de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização de todos e quaisquer recursos necessários para o amplo atendimento deste item, bem como para o cumprimento dos níveis de serviço determinados no item "13 - Níveis mínimos de serviço contratado" deste Termo de Referência.
- 6.5. GARANTIA DE CONTINUIDADE DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**
- 6.5.1. É de responsabilidade da empresa CONTRATADA, visando a manutenção dos níveis mínimos de serviço contratados e a continuidade da prestação do objeto deste termo, assegurar que todas as impressoras sejam substituídas e/ou consertadas em caso de roubo e/ou furto qualificado (com a comprovação mediante emissão de Boletim de Ocorrência), incêndio, danos elétricos e danos motivados por causas naturais, como quedas de raio, alagamento e vendaval.

6.5.2. Para tanto, poderá a CONTRATADA realizar a contratação de seguro específico para o fornecimento do objeto, ou garantir um quantitativo mínimo de equipamentos em reserva para garantir a continuidade da prestação do serviço nos casos mencionados.

6.5.3. A substituição ou reparo será tratada como um chamado ordinário, devendo ser respeitado os prazos estabelecidos no item "6.4 - Suporte e Assistência Técnica".

6.5.4. No decorrer da vigência contratual, em hipótese alguma poderá ser repassado qualquer custo à CONTRATANTE oriundo de atos alheios à CONTRATADA que possam danificar os equipamentos disponibilizados ou afetar a sua disponibilidade.

6.5.5. É de responsabilidade única e exclusiva da CONTRATADA a disponibilização dos equipamentos, não sendo admitida a corresponsabilidade da CONTRATANTE em casos fortuitos ou de força maior.

7. DA LOGÍSTICA REVERSA E CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

7.1. A CONTRATADA será responsável pelo mecanismo de logística reversa e devida destinação ambiental e correta para todos os recipientes dos suprimentos, tonners, cartuchos, peças, embalagens e materiais utilizados nos equipamentos, obedecendo à legislação e orientações relativas ao compromisso com o meio ambiente, em especial aquelas dispostas na Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010.

7.2. Será de responsabilidade da CONTRATADA o devido recolhimento de insumos nas localidades de forma periódica, afim de evitar acúmulo de toners/insumos vazios junto aos usuários.

7.3. O recolhimento de insumos também poderá ser solicitado via central de suporte, a partir de acionamento dos usuários da Instituição. O atendimento deverá respeitar os prazos estabelecidos no item "6.4 - Suporte e Assistência Técnica".

7.4. A CONTRATADA deverá apresentar Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos ou Declaração de Sustentabilidade Ambiental, comprovando a correta destinação dos cartuchos/toners usados e o pleno atendimento ao disposto na Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010.

7.5. Semestralmente a empresa CONTRATADA deverá apresentar ainda declaração confirmando o recebimento dos cartuchos e toners já utilizados e respectivas embalagens dos equipamentos, para fins de reaproveitamento no ciclo produtivo das próprias empresas, em outros ciclos – como cooperativas de reciclagem – ou outra destinação final ambientalmente adequada.

8. MENSURAÇÃO DO OBJETO CONTRATADO

8.1. A mensuração do objeto contratado se dará pelo modelo de pagamento por equipamento disponibilizado, com uma franquia mensal de páginas, mais o pagamento por páginas excedentes. Ou seja, a CONTRATADA será remunerada pelo pagamento de um valor fixo que abrange o fornecimento do equipamento e uma quantidade mínima de páginas sendo cobrado o excedente quando ultrapassada a franquia.

8.2. Todos os itens que contemplam a prestação do serviço, como por exemplo o fornecimento e disponibilidade dos equipamentos, software de gerenciamento de ativos e bilhetagem das páginas, assistência técnica de manutenção preventiva e corretiva, treinamento de usuários, reposição de peças e insumos/consumíveis, entre outros, devem estar incluídos no custo do valor ofertado em cada item, não sendo admitido qualquer pagamento diferente daquele previsto nos itens contratuais.

8.3. A CONTRATANTE só pagará pelo serviço efetivamente prestado, ou seja, só será alvo de pagamento o quantitativo de equipamentos efetivamente instalados e em uso no mês em questão, não sendo garantido qualquer quantitativo mínimo de equipamentos a ser disponibilizados.

8.4. A cada mês, para fins de faturamento, deve haver a apuração do quantitativo total de páginas impressas por tipo de impressão (monocromática, policromática e térmica). Deste quantitativo deve ser reduzido o quantitativo total da franquia, devidamente distribuído entre os tipos de impressão, para que seja avaliado se houve consumo excedente, conforme a fórmula a seguir:

$$\sum \text{Exc} = \sum P - \sum F$$

Onde:

$\sum \text{Exc}$ = Delta Excedente, que calcula a diferença entre o somatório das páginas efetivamente impressas e o somatório das franquias mensais

$\sum P$ = Somatório das páginas impressas/copiadas no mês (em páginas).

$\sum F$ = Somatório das franquias mensais no mês (em páginas).

8.5. Se o saldo do mês ($\sum \text{Exc}$) for negativo (ou seja, foram impressas menos páginas que a franquia contratada), deverá ser pago o valor fixado para cada equipamento. Caso o saldo seja positivo (ou seja, de EXCEDENTE), a CONTRATANTE pagará a FRANQUIA MENSAL, acrescida do valor EXCEDENTE gerado no respectivo mês, de acordo com o valor estabelecido de páginas excedentes para o tipo de impressão e tamanho do papel.

8.6. Assim, o cálculo de franquia individual de cada equipamento deve ser utilizado apenas para fins de dimensionamento da proposta da CONTRATADA e a consequente avaliação da amortização dos custos com a disponibilização do equipamento de acordo com a franquia de páginas estabelecida.

8.7. Para a composição do volume de páginas de franquia contratada ($\sum F$), deve-se somar as franquias individuais, por tipo de impressão de todo o parque implantado. Ou seja, a franquia mensal contratada será o resultado das multiplicações do número de impressoras contratadas pelo número de franquia de páginas estabelecida de cada impressora, por tipo de impressão.

8.8. Para exemplificar o fato, supomos que o parque implantado seja de 30 impressoras Tipo 1 (com franquia de 1.000 páginas monocromáticas cada), 10 impressoras Tipo 2 (com uma franquia mensal de 300 páginas monocromáticas e 700 páginas policromáticas impressas). Neste cenário teremos:

$$\sum F_{\text{mono}} = (\sum \text{ de Impressora Tipo 1} * \text{Franquia Mensal Monocromática}) + (\sum \text{ de Impressora Tipo 2} * \text{Franquia Mensal Monocromática})$$

$$\sum F_{\text{mono}} = (30 \times 1.000) + (10 \times 300)$$

$$\sum F_{\text{mono}} = 30.000 + 3.000$$

$$\sum F_{\text{mono}} = 33.000$$

$$\sum F_{\text{poli}} = (\sum \text{ de Impressora Tipo 2} * \text{Franquia Mensal Policromática})$$

$$\sum F_{\text{poli}} = (10 \times 700)$$

$$\sum F_{\text{poli}} = 7.000$$

8.9. Neste cenário a CONTRATANTE então poderia imprimir mensalmente o quantitativo de até 33.000 páginas monocromáticas e 7.000 páginas policromáticas sem que tenha a necessidade de pagar por valor de páginas excedentes, independente da distribuição desse volume por equipamento. Ou seja, mesmo que um equipamento ultrapasse a franquia estimada para aquele modelo, o que deve ser comparado é a franquia global do parque implantado com o quantitativo global impresso, e não a contabilização individual de cada equipamento.

8.10. Para fins de mensuração, deve ser considerado que impressões em formatos A3 terão seu valor correspondente a 2 (duas) impressões em formato A4, do mesmo tipo da impressão (monocromática ou policromática). O quantitativo da franquia estimada para o itens que suportam o formato A3 já foram estimados como se fossem páginas A4.

8.11. Nos casos de instalação ou remoção de equipamentos do parque, deverão ser anexados aos faturamentos os registros de quantidade de páginas impressas dos hardwares nos momentos de instalação ou remoção dos equipamentos, e os chamados que originaram o pedido, de forma a possibilitar a auditoria dos contadores do equipamento.

8.12. O período de medição deverá ser compreendido da zero hora do 1º dia do mês corrente até às 23h59 do último dia do mês corrente. Caso algum equipamento não tenha sido disponibilizado durante o período integral do mês, deverá ser cobrado o valor proporcional ao período disponibilizado (pró-rata), considerando o dia de sua instalação ou desinstalação. Tal proporcionalidade também se aplica à franquia do equipamento instalado.

8.13. Semestralmente deve ser avaliado se há a necessidade de compensação dos valores pagos diante da franquia contratada. Assim, a cada ciclo de 6 meses de contrato, a CONTRATADA deverá apresentar o quantitativo total de páginas efetivamente impressas no semestre e o quantitativo da franquia no semestre, por tipo de impressão.

8.14. No cenário em que o somatório das franquias mensais ($\sum F$, que corresponde à franquia de cada mês multiplicada por 6) for igual ou maior que o somatório de páginas produzidas ($\sum P$) dentro do respectivo semestre, deve ser avaliado se houve algum pagamento por página excedente em algum mês daquele semestre.

a) Se houver, o valor excedente pago em um ou mais meses deve ser abatido da fatura do último mês do respectivo semestre, para fins de compensação;

b) Em caso negativo, não haverá compensação pois não há geração de excedente.

8.14.1. Já no cenário em que o somatório das franquias mensais ($\sum F$) for menor que o somatório das páginas produzidas ($\sum P$) dentro do respectivo semestre, deve ser avaliado se o valor excedente pago nas faturas mensais daquele ciclo são equivalentes ao valor excedido.

a) Se o valor do excedente pago no semestre for inferior ao valor devido, deve ser gerado a cobrança da diferença de páginas excedentes na fatura do último mês do respectivo semestre, para fins de compensação;

b) Se o valor do excedente pago no semestre for superior ao valor devido, deve ser abatido o valor pago a maior da fatura do último mês do respectivo semestre, para fins de compensação;

c) Se o valor excedente pago for o equivalente ao valor devido, não haverá compensação pois os valores excedentes já foram devidamente pagos à CONTRATADA.

8.14.2. Caso o valor da redução for maior que o valor a ser pago no 6º mês do semestre, deverá ser descontado todo o valor da fatura do 6º mês e o valor restante será descontado na fatura do próximo mês. Excepcionalmente, no último mês de faturamento da prestação do serviço, caso o valor a ser descontado seja maior que o valor da fatura do 6º mês do semestre, o valor a mais deverá ser recolhido da garantia apresentada pela CONTRATADA.

8.14.3. O cálculo da compensação da franquia do semestre é feito com base nas disposições da Portaria SGD/ME nº 844, de 14 de fevereiro de 2022.

9. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1. Os serviços especificados neste Termo deverão ser executados no Estado do Rio de Janeiro e em Brasília, nas dependências da CONTRATANTE.

9.2. O "ANEXO II – LOCALIDADES" deste Termo de Referência apresenta os atuais endereços das unidades da CONTRATANTE. Observa-se que estes endereços poderão ser alterados ou acrescidos, a critério do CONTRATANTE, sem que isso incida na implicação de custos adicionais à Administração.

10. MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL E PRAZOS DE IMPLANTAÇÃO

10.1. FORMAÇÃO DO CONSELHO GESTOR DO CONTRATO

10.1.1. A partir da assinatura do contrato, a CONTRATADA indicará 1 (um) Gestor técnico e 1 (um) preposto, que, somados a outros dois representantes indicados pela CONTRATANTE, formarão o Conselho Gestor do Contrato.

10.1.2. No caso de substituição dos profissionais indicados pela CONTRATADA, a CONTRATANTE deverá ser comunicada, em um prazo não superior a 48 horas.

10.1.3. O Conselho Gestor deverá realizar reuniões nas instalações da CONTRATANTE durante a vigência do contrato, a fim de decidir aspectos gerenciais e técnicos dos serviços, bem como solucionar problemas de ordem técnica e comercial.

10.1.4. A convocação das reuniões do Conselho Gestor se dará à critério da CONTRATANTE, sempre que esta entender ser necessário.

10.1.5. O Conselho Gestor não substituirá a figura do fiscal do Contrato prevista no art. 67 da Lei 8.666/93, com as atribuições definidas de acordo com o item "18 - Fiscalização contratual".

10.1.6. A CONTRATADA deverá providenciar a ata das reuniões do Conselho e distribuí-la aos participantes em até 48 horas, após a realização das reuniões.

10.1.7. Os participantes do Conselho devem realizar a primeira reunião em até 10 (dez) dias úteis a contar da assinatura do Contrato, onde será feito o alinhamento quanto às expectativas da CONTRATANTE, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no contrato, Termo de Referência e seus anexos, esclarecer possíveis dúvidas da CONTRATADA acerca da execução dos serviços, apresentar informações para cadastramento de acesso à solução de administração dos serviços, bem como refinado fluxos de aprovação e faturamento dos serviços prestados.

10.1.8. Em tal reunião também serão apresentados os representantes da CONTRATADA e a equipe de acompanhamento e fiscalização da CONTRATANTE, bem como serão feitas as validações dos requisitos contratuais e definição de um cronograma inicial de trabalho.

10.2. IMPLANTAÇÃO INICIAL DO PARQUE DE IMPRESSÃO

10.2.1. Durante a reunião inicial do Conselho Gestor a CONTRATANTE apresentará o quantitativo da requisição inicial, a ordem de prioridade para instalação dos equipamentos e demais aspectos técnicos para a implantação do serviço contratado.

10.2.2. Com base nas informações prestadas pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apresentar em até 10 (dez) dias úteis, a contar da data da reunião inicial, um Plano de Implantação da solução contratada. Este plano conterá o quantitativo de equipamentos a serem instalados em cada localidade, bem como um cronograma de instalação dos equipamentos e softwares associados à solução.

10.2.3. A CONTRATANTE terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis para realizar a aprovação formal do cronograma apresentado pela CONTRATADA, e emitir a(s) Ordem(ns) de Serviço(s) correspondente(s).

10.2.4. Os equipamentos deverão ser entregues e instalados em no máximo 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da aprovação do Plano de Implantação.

10.2.5. Dentro desse prazo, também deverão ser implantadas as seguintes soluções:

- a) Customização das configurações dos equipamentos;
- b) Identificação dos equipamentos;
- c) Implantação dos softwares de gerenciamento e contabilização; e
- d) Início do treinamento dos servidores da CONTRATANTE.

10.2.6. A critério da CONTRATANTE, por razões fundamentadas e comprovadas pela CONTRATADA, este cronograma poderá ser estendido pelo prazo a ser estabelecido pela equipe de fiscalização do Contrato.

10.2.7. Após a implantação da solução por parte da CONTRATADA, deverá ser elaborado o Termo de Recebimento Provisório da implantação da solução.

10.2.8. Neste momento será acordado entre as partes o período para a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da solução implantada.

10.2.9. De posse do Termo de Recebimento Provisório da solução implantada, a CONTRATADA poderá passar a emitir as comprovações mensais de prestação de serviço para fins de pagamento, conforme descrito nos itens "19 - Recebimento e avaliação da conformidade dos produtos e dos serviços entregues" e "24 - Forma de pagamento dos serviços prestados" deste Termo.

10.2.10. A não implantação da solução será interpretada como inexecução contratual e estará sujeita às penalidades contidas no item "22 - Sanções" deste Termo.

10.3. ENTREGA E INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS DURANTE IMPLANTAÇÃO INICIAL

10.3.1. Para garantir a prestação do objeto do presente Termo, a CONTRATADA deverá realizar a entrega de equipamentos novos, de primeiro uso, e acondicionados em caixa lacrada de forma a permitir completa segurança durante o transporte.

10.3.2. Os equipamentos a serem disponibilizados deverão ser entregues conforme quantitativo e localidade indicadas na Ordem de Serviço a ser emitida pela CONTRATANTE após a celebração do Contrato.

10.3.3. Os endereços de entrega serão aqueles constantes no Anexo II deste Termo de Referência. Caso haja alguma alteração nos endereços listados do Anexo II deste Termo de Referência, a CONTRATANTE informará à CONTRATADA o novo endereço alterado.

10.3.4. A entrega deve ser realizada no horário das 10:00 às 18:00 horas, de segunda à sexta-feira, excetuando feriados, devendo ser agendada com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, sob o risco de não ser autorizada a entrega.

10.3.5. Os equipamentos deverão ser do mesmo modelo ofertado pela CONTRATADA e aceito pela CONTRATANTE. Qualquer alteração no lote de entrega deve ser expressamente autorizada pela CONTRATANTE.

10.3.6. A CONTRATANTE não fornecerá equipamentos ou mão-de-obra para auxiliar na entrega, instalação e configuração dos equipamentos, designando apenas um funcionário para acompanhar e fiscalizar os procedimentos realizados pela CONTRATADA.

10.3.7. A verificação quanto ao estado dos produtos após o transporte será de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, sendo que, quaisquer danos ocorridos no transporte dos produtos e observados a qualquer tempo, deverão ser reparados pela CONTRATADA, sem qualquer solidariedade por parte da CONTRATANTE.

10.3.8. O equipamento entregue poderá ser recusado pela CONTRATANTE nos seguintes casos:

- I - Quando entregue com especificações técnicas inferiores às contidas na especificação técnica do Termo de Referência, ou divergente daqueles apresentados à CONTRATANTE a título de amostra;
- II - Quando apresentar qualquer defeito durante a instalação, configuração ou testes de conformidade e verificação; e
- III - Quando 10% (dez por cento) ou mais dos equipamentos entregues na localidade sejam reprovados no teste de verificação e conformidade.

10.3.9. Em caso de rejeição da entrega os equipamentos afetados deverão ser substituídos e a contagem do prazo de entrega não será interrompida devido à rejeição dos equipamentos.

10.3.10. A CONTRATADA deverá concluir a entrega e instalação dos equipamentos nos prazos previstos no item "10.2 - IMPLANTAÇÃO INICIAL DO PARQUE DE IMPRESSÃO".

10.3.11. Após a entrega, técnicos da CONTRATADA deverão realizar a instalação dos equipamentos nos locais indicados pela CONTRATANTE. Considerar-se-á o equipamento adequadamente instalado após o mesmo ser ligado, configurado para uso na rede e devidamente configurado nos equipamentos do local para os usuários apontados pela CONTRATANTE.

10.3.12. Após a instalação e configuração dos equipamentos, caberá à CONTRATADA remover qualquer material de embalagem do produto entregue, ou demais resíduos gerados devido à instalação do equipamento, deixando o ambiente de trabalho nas mesmas condições de limpeza que encontrou.

10.4. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO

10.4.1. Após a adequada instalação dos equipamentos disponibilizados, a CONTRATANTE receberá os produtos entregues aceitos, mediante elaboração de relatório, da seguinte forma:

- I - Provisoriamente, quando da entrega dos produtos; e
- II - Definitivamente, após a verificação de todos os itens do termo de referência e verificação da equivalência com o modelo homologado.

10.4.2. Para o recebimento definitivo dos produtos, além da verificação técnica dos itens do Termo de Referência, a CONTRATANTE poderá fazer uma análise detalhada da procedência dos produtos, considerando os seguintes procedimentos:

- a) Verificação da origem dos produtos, junto ao fabricante: Análise se os produtos fornecidos foram adquiridos pela empresa através do fabricante ou distribuidor autorizado pelo fabricante. Caso solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá ser convocada para apresentar cópia dos documentos de aquisição (notas fiscais) junto ao fabricante ou distribuidor autorizado pelo fabricante, devidamente legalizados. Juntamente com as cópias, a empresa deverá entregar os originais, para simples conferência.
- b) Verificação da originalidade dos produtos, junto ao fabricante: Poderá ser analisado se os produtos fornecidos foram originalmente fabricados e homologados pelo fabricante. O contato será direto com o fabricante, através da CONTRATANTE.
- c) Verificação física dos produtos: Será verificado se os produtos fornecidos são inteiramente novos, ou seja, os produtos, como um todo, e seus componentes e acessórios.

10.4.3. Serão recusados os produtos caso os requisitos acima descritos não sejam atendidos.

10.4.4. O aceite pela CONTRATANTE não exclui a responsabilidade civil da empresa vencedora por vícios qualitativos, quantitativos ou técnicos dos materiais ou por desacordo com as especificações estabelecidas neste Termo de Referência, verificadas posteriormente.

10.4.5. O prazo de entrega do objeto contratado ficará suspenso entre a data do recebimento provisório e a do recebimento definitivo. Caso seja constatada alguma irregularidade a CONTRATADA será comunicada e os bens entregues deverão ser retirados e substituídos por outros, novos e sem uso, sem qualquer ônus para a CONTRATADA.

10.4.6. Ocorrendo a hipótese do item anterior, a entrega será considerada como não realizada e o prazo definido para a entrega, que estava suspenso, será reaberto e voltará a correr para a CONTRATADA a partir da comunicação da irregularidade.

10.4.7. Uma vez constatada a existência de incorreções e defeitos após o recebimento definitivo, a CONTRATADA será comunicada para sanar as irregularidades, sem prejuízo da aplicação de sanções à empresa.

10.5. REQUISITOS ADICIONAIS APÓS A IMPLANTAÇÃO INICIAL DO SERVIÇO

10.5.1. Após a implantação inicial do serviço e a emissão do Termo de Recebimento Provisório, caso a CONTRATANTE tenha necessidade de solicitar o fornecimento de novos equipamentos, a CONTRATADA deverá realizar a sua entrega, instalação e configuração em até 30 (trinta) dias corridos, a contar da data da solicitação.

11. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

11.1. REQUISITOS TECNOLÓGICOS

11.1.1. Para a comprovação de que os equipamentos ofertados atendem aos requisitos elencados no item "6 - Descrição da solução a ser contratada", visando o atendimento integral ao objeto deste Termo, a LICITANTE participante do certame deverá apresentar, para cada tipo de equipamento ofertado:

- I - Manual do fabricante, ou documento similar, dos equipamentos ofertados em português; e
- II - Para cada requisito elencado no "ANEXO I", a indicação de qual página do manual do fabricante, ou documento similar, resta explicitado que o equipamento tem característica igual ou superior ao exigido neste documento.

11.2. PROVA DE CONCEITO

11.2.1. Para a comprovação de que os sistemas a serem disponibilizados atendem aos requisitos elencados no "ANEXO V - SISTEMA DE MONITORAMENTO E BILHETAGEM" e "ANEXO VI - SISTEMA DE CHAMADOS", visando o atendimento integral ao objeto deste documento, a LICITANTE provisoriamente classificada em primeiro lugar no lote 1 deverá apresentar, demonstração técnica dos softwares ofertados (Prova de Conceito), visando aferir os requisitos funcionais e as condições de operação da solução.

11.2.2. A Prova de Conceito deve ser iniciada em até 5 (cinco) dias úteis a partir da convocação pelo pregoeiro, e ser finalizada em até 10 (dez) dias úteis.

11.2.3. A demonstração da Prova de Conceito será realizada nas dependências da CONTRATANTE, podendo o software utilizado pela CONTRATADA estar hospedado em ambiente virtual da CONTRATADA, ou instalado em equipamento portátil a ser levado para demonstração.

- 11.2.4. A Prova de Conceito poderá ser acompanhada por todos os interessados, independente de sua classificação, bastando para tanto o interessado comunicar formalmente o pregoeiro do interesse. As LICITANTES que forem assistir à apresentação da prova de conceito não poderão interrompê-la de nenhum modo, sendo-lhes permitido fazer constar pronunciamento em ata. Por questões logísticas, será limitada à participação de dois representantes por LICITANTE que quiser acompanhar a apresentação.
- 11.2.5. Na demonstração a LICITANTE deverá comprovar atendimento aos itens previstos no "ANEXO V - SISTEMA DE MONITORAMENTO E BILHETAGEM" e "ANEXO VI - SISTEMA DE CHAMADOS". Para devida apresentação e comprovação aos itens, a LICITANTE deverá conceder acesso e apontar as etapas para cumprimento aos itens requisitados através de perfis de requisitante, simulando as ações como se fosse representante da CONTRATANTE para acessar a solução.
- 11.2.6. Para realizar a demonstração, a LICITANTE terá a sua disposição um computador, conectado à internet.
- 11.2.7. A demonstração técnica do software deverá apresentar plena operacionalidade, no ato da apresentação, sem a necessidade de customizações ou adequações posteriores.
- 11.2.8. Para a comprovação de atendimento dos requisitos, a LICITANTE poderá utilizar dados fictícios importados para o seu sistema, visando gerar uma massa de dados suficiente que demonstre a capacidade do sistema em atender aos requisitos previstos no Edital, além de poder gerar dados durante a apresentação.
- 11.2.9. Será vedada à LICITANTE a realização de intervenções durante a realização da Prova, tais como correções de erros ou desenvolvimento de novas funcionalidades.
- 11.2.10. Considera-se eliminada na prova de conceito a LICITANTE que:
- I - Faltar à convocação;
 - II - Deixar de satisfazer a um ou mais requisitos obrigatórios constantes no ANEXO V e VI;
 - III - Apresentar problemas de funcionamento durante a análise técnica; ou
 - IV - Apresentar divergência em relação às especificações técnicas da proposta.
- 11.2.11. Se os softwares apresentados não forem aprovados, a proposta da empresa será eliminada, e se procederá à realização da convocação da empresa subsequente, nos mesmos moldes da anterior, observando a ordem de classificação estabelecida no final do processo competitivo, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda às especificações deste documento.
- 11.2.12. Após a realização da Prova de Conceito, será emitido relatório resumido de análise, descrevendo as atividades realizadas e contendo a aprovação ou não da proposta.
- 11.3. REQUISITOS DE CAPACIDADE TÉCNICA**
- 11.3.1. Para a comprovação de sua respectiva Qualificação Técnica, visando o atendimento integral ao objeto deste documento, a LICITANTE participante do certame deverá apresentar:
- I - Atestado(s) de Capacidade Técnica expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, em nome da empresa, comprovando ter prestado o serviço de *outsourcing* de impressão, em que a soma da quantidade de equipamentos citados no(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica seja superior a 600 (seiscentos) equipamentos, com porte similar ou superior ao equipamento Tipo I, instalados em pelo menos 80 (oitenta) sites distintos.
- 11.3.2. A solicitação de atestado de capacidade técnica visa garantir que o licitante possui competência de entregar o objeto licitado, classificado pela equipe técnica como de alta complexidade, principalmente devido à dispersão do parque implantado e o volume contratado.
- 11.3.3. A escolha pela implantação de 600 (seiscentos) equipamentos equivalentes ao equipamento Tipo I, instalado em pelo menos 80 (oitenta) sites distintos, foi porque este foi o item considerado de maior relevância para compor o atestado, podendo o fornecedor apresentar atestado de itens semelhantes conforme entendimento do TCU. Tal solicitação atende ao limite estabelecido na jurisprudência, uma vez que é inferior à 50% (cinquenta por cento) do objeto contratado.
- 11.3.4. A solicitação de qualificação técnica é feita em observância ao inciso XXI do art. 37 da Constituição Federal. inciso I do § 1º do art. 3º e inciso II do art. 30 da Lei nº 8.666/1993. TCU – Plenário 1636/2007.
- 11.4. REQUISITOS GERAIS**
- 11.5. Todos os custos com transportes, fretes, instalações físicas e lógicas além de qualquer documentação que tenha que ser entregue serão arcados pelas LICITANTES interessadas no certame, sem ônus adicional para o CONTRATANTE.
- 11.5.1. A CONTRATANTE poderá, se julgar necessário, realizar inspeções e diligências a fim de garantir que as declarações de atendimento dos requisitos técnicos e tecnológicos estejam corretadas e que os equipamentos ofertados estejam de acordo com a qualidade exigida, devendo a CONTRATADA prestar todas as informações solicitadas.
- 11.5.2. Caso julgar que algum requisito não esteja suficientemente atendido pelas declarações emitidas, a CONTRATANTE, a seu critério, poderá realizar diligências à LICITANTE ou à terceiros, afim de validar as especificações solicitadas e os atestados emitidos.
- 11.5.3. A falta dos documentos e exigências descritas neste Termo de Referência implicará a inabilitação imediata da LICITANTE interessada no certame.
- 12. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**
- 12.1. Esta contratação possui um fluxo de prestação de serviços mensal, onde a CONTRATADA deve durante a vigência do contrato manter em operação os equipamentos demandados nas Ordens de Serviço de instalação e disponibilizar os sistemas contratados.
- 12.2. A CONTRATADA deverá supervisionar permanentemente, através de monitoramento pró ativo, o parque instalado e realizar a devida detecção e correção de eventuais falhas, incluindo a necessidade de substituição de insumos, quando for o caso.
- 12.3. Afim de ser confrontado com o sistema de monitoramento da CONTRATANTE para verificação do atendimento do acordo de nível de serviço, a CONTRATADA deverá apresentar mensalmente relatórios comprobatórios de atendimento dos níveis contratados, informando cada interrupção e a respectiva justificativa, quando houver.
- 12.4. A CONTRATADA deverá prestar manutenção preventiva no parque de impressoras multifuncionais, sem custos adicionais para a CONTRATANTE, efetuando testes e substituição dos insumos, de acordo com as recomendações do fabricante.
- 12.5. As intervenções necessárias para a manutenção do parque devem ocorrer nos dias úteis do mês, durante o período de 8h às 18h, buscando sempre garantir o maior tempo de disponibilidade possível dos equipamentos disponibilizados.
- 12.6. Qualquer suporte técnico, instalação, remoção ou realocação de equipamentos deve, obrigatoriamente, ser registrada e precedida de chamado técnico, que deve conter os elementos elencados no item "6.4 - Suporte e Assistência Técnica".
- 12.7. Ao término de cada mês, será realizado a conferência dos níveis de serviço alcançados e validado o quantitativo de equipamentos disponibilizados e os tempos de atendimento dos chamados realizados.
- 13. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO CONTRATADO (NMS)**
- 13.1. O gerenciamento dos níveis de serviço perfaz-se no monitoramento e possíveis auditorias, que evidenciará a qualidade e a efetividade dos serviços prestados, e no controle, que alinhará a execução dos serviços aos resultados pretendidos, por meio de um conjunto de procedimentos rotineiros e de regras pré-estabelecidas pela DPRJ.
- 13.2. Os níveis de serviço descrevem a disponibilidade mínima que a CONTRATADA deverá garantir em relação ao tempo de atividade ou continuidade dos serviços contratados, utilizando os indicadores Tempo de Atendimento Técnico (ITAT) e de Troca por Reincidência de Defeitos (ITRD).
- 13.3. A aferição dos níveis de serviço será realizada conforme indicadores a seguir:
- 13.3.1. INDICADOR DE TEMPO DE ATENDIMENTO TÉCNICO (ITAT)**
- **Finalidade:** Garantir a tempestiva resolução de problemas técnicos, a partir do monitoramento do tempo para resolução técnica dos chamados e de problemas relacionados à prestação do serviço contratado.
 - **Meta a cumprir:** As metas de atendimento devem observar os prazos definidos para as localidades ou tipo de serviço conforme previsto no item "6.4 - SUPORTE E ASSISTÊNCIA TÉCNICA". Para cada chamado aberto, o ITAT não poderá ser igual ou maior que 1 dia de atraso.
 - **Forma de acompanhamento:** Para cada chamado aberto, será contabilizado o prazo de atendimento efetivo em relação ao prazo previsto.
 - **Periodicidade:** Mensal
 - **Mecanismo de cálculo:** ITAT = Par - Pmp
Par = Prazo de atendimento realizado (em dias).
Pmp = Prazo máximo previsto para atendimento técnico (em dias)
 - **Glosas / faixas de ajustes:** Sendo igual ou superior à meta estabelecida (ITAT ≥ 1), aplicar :
 - a) de 1 a 5 dias úteis de atraso - Será aplicada glosa de glosa de 5% (cinco por cento), a cada dia útil de atraso, a ser calculada sobre o valor mensal do equipamento envolvido no chamado, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento).
 - b) A partir do 6º (sexto) dia útil de atraso, cancelam-se as glosas referentes ao item anterior e aplica-se glosa de 10% (dez por cento) por dia útil de atraso, a ser calculada sobre o valor mensal do equipamento envolvido no chamado, até o limite de 100% (cem por cento).
 - c) A partir do 11º (décimo primeiro) dia útil de atraso, cancelam-se as glosas referentes aos itens anteriores e aplica-se glosa de 1% (um por cento) sobre o valor total da FATURA mensal.
 - d) Após o 20º (vigésimo) dia útil de atraso - cancelam-se as glosas anteriores e aplica-se a glosa de 3% sobre o valor da Fatura (Considerando contagem a partir da data de abertura da ordem de serviço).
 - e) Caso um chamado perdure por mais de 20 dias úteis de atraso, aplica-se a glosa prevista no item anterior a cada faturamento em que não houver o atendimento do chamado.
 - **Início da vigência:** Data de emissão da Ordem de Serviço
- 13.3.2. INDICADOR DE TROCA POR REINCIDÊNCIA DE DEFEITOS (ITRD)**
- **Finalidade:** Incentivar o fornecimento de equipamentos com qualidade mínima esperada com vistas a evitar a indisponibilidade frequente de equipamentos, a partir do monitoramento da quantidade de trocas realizadas em virtude de defeitos.
 - **Meta a cumprir:** Garantir que menos que 1% do parque seja trocado em função de reincidência de defeitos. O ITRD deve ser menor que 0,01.
 - **Forma de acompanhamento:** Devem ser realizados levantamentos mensais verificando-se a quantidade de trocas em função de defeitos.
 - **Periodicidade:** Mensal

• **Mecanismo de cálculo:**

$ITRD = QR/QT$

ITRD = Quantidade de trocas em função de reincidências de defeitos realizadas no mês em relação a quantidade total de equipamentos instalados.

QR: quantidade de trocas realizadas em função de reincidência de defeitos no mês.

QT: quantidade total de equipamentos instalados.

• **Glosas/ Faixa de ajustes:** Considerando que a troca de equipamentos por reincidência de defeitos configura uma ineficiência na prestação do serviço, serão aplicadas glosas mais severas para a CONTRATADA. Caso o ITRD não atinja a meta estabelecida ($ITRD \geq 0,01$), aplicar:

- a) de 0,01 a 0,02 - será aplicada glosa de 1% sobre o Faturamento;
- b) de 0,021 a 0,03 - será aplicada glosa de 2% sobre o Faturamento;
- c) de 0,031 a 0,04 - será aplicada glosa de 3% sobre o Faturamento;
- d) de 0,041 a 0,05 - será aplicada glosa de 4% sobre o Faturamento;
- e) Acima de 0,05 - será aplicada multa de 5% sobre o valor da Fatura.

• **Início da vigência:** Data da emissão da Ordem de Serviço

14. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

14.1. Compete à CONTRATADA repassar durante a vigência do contrato artefatos, manuais, instruções, documentação, orientações e todos os subsídios para que a equipe da CONTRATANTE obtenha os conhecimentos necessários ao perfeito entendimento da solução implantada, incluindo manuais de uso dos equipamentos disponibilizados, guias de instalação de drivers, manuais de uso dos sistemas disponibilizados e mapa da solução implantada.

14.2. Durante toda vigência contratual, a CONTRATADA deverá prestar quaisquer informações solicitadas pela CONTRATANTE, no prazo de 2 (dois) dias úteis, a fim de esclarecer dúvidas sobre o parque instalado, as versões do software utilizado e demais informações necessárias para garantir a transferência do conhecimento da solução implantada para a CONTRATANTE.

15. CRITÉRIOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO INSTITUCIONAL E SIGILO

15.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do contrato.

15.2. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados ou informações contidas em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, incluindo meios de armazenamento, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de Lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE a tais documentos.

15.3. A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, conforme modelo existente no "ANEXO IV - TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO", declarando total obediência às normas de segurança vigente, ou que venham a ser implantadas, a qualquer tempo, pela CONTRATANTE.

15.4. A CONTRATADA deverá dar ciência e providenciar os mecanismos que julgar necessários para que seus empregados cumpram as normas e procedimentos de segurança da informação instituídos pela CONTRATANTE.

15.5. Todas as informações obtidas ou produzidas decorrentes da contratação e execução das atividades são de propriedade da CONTRATANTE.

15.6. A CONTRATADA responderá pelo não cumprimento por quaisquer de seus empregados das normas e procedimentos de segurança da informação instituídos pela CONTRATANTE.

15.7. Após o término do contrato, a CONTRATANTE irá cancelar o acesso físico às localidades que tenham sido disponibilizadas aos técnicos da CONTRATADA para a realização dos serviços, e os eventuais acessos à rede que tenham sido disponibilizados.

16. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

16.1. São responsabilidades da CONTRATANTE:

16.1.1. Especificar e estabelecer normas e diretrizes para a execução dos serviços contratados, definindo as prioridades, regras, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.

16.1.2. Prover as informações necessárias para que a CONTRATADA possa dar andamento às suas atividades, devendo observar o sigilo das informações.

16.1.3. Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às dependências do Órgão, respeitadas as normas de segurança vigentes.

16.1.4. Designar fiscais que atuarão para acompanhar, fiscalizar e atestar as faturas decorrentes da execução do contrato conforme previsto no Art. 67 da Lei 8.666/93. Tal fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, até mesmo perante terceiros, por qualquer irregularidade, inclusive resultante de imperfeições técnicas, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos (Art.70 da Lei nº 8.666/93).

16.1.5. Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, podendo ainda sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais.

16.1.6. Avaliar relatório de execução dos serviços executados pela CONTRATADA, observando os prazos e especificações técnicas estabelecidas neste Termo.

16.1.7. Convocar, a qualquer momento, o preposto da CONTRATADA para que adote medidas corretivas junto aos técnicos da empresa, preste esclarecimento ou sane problemas que caracterizam manutenção da solução.

16.1.8. Sempre que necessário, solicitar relatório atualizado da prestação do serviço, que será elaborado pela CONTRATADA sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE.

16.1.9. Notificar a CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução dos serviços objeto da contratação, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para a CONTRATANTE.

16.1.10. Homologar e aceitar os serviços entregues que estiverem em conformidade com as especificações pré-estabelecidas, atestando e encaminhando para pagamento as respectivas faturas a fim de que sejam remunerados conforme previsto neste documento.

16.1.11. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, na forma convencionada, dentro do prazo previsto, desde que atendidas às formalidades necessárias, após a aceitação dos serviços faturados.

16.1.12. Aplicar as penalidades previstas para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais ou aceitar as justificativas apresentadas pela CONTRATADA.

16.1.13. Fornecer a infraestrutura necessária (local físico, pontos elétricos e pontos de acesso à rede) para instalação e funcionamento dos equipamentos.

17. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

17.1. São responsabilidades da CONTRATADA:

17.1.1. Entregar os serviços e os materiais conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta.

17.1.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado neste Termo, os serviços efetuados e os materiais disponibilizados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

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

17.1.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos técnicos dos serviços a serem executados.

17.1.5. Indicar preposto como ponto focal da CONTRATADA que deverá representá-la durante a vigência contratual, objetivando prestar esclarecimentos e informações pertinentes ao contrato e ao faturamento, receber e resolver notificações e reclamações, efetuar acordos a respeito do serviço, dentre outras atribuições, apresentando nome, endereço de e-mail, telefone fixo e celular com código de área 21, inclusive para os casos de urgência, em observância ao disposto no art. 68 da Lei 8.666/93.

17.1.6. No caso de substituição do preposto indicado pela CONTRATADA a CONTRATANTE deverá ser comunicada, num prazo não superior a 48 horas, dos seus respectivos substitutos.

17.1.7. Entregar relatórios e esclarecimentos formais à CONTRATANTE sob aspectos da execução contratual, no prazo de até 48 horas, sempre que solicitado.

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

17.1.9. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas e de segurança da informação da CONTRATANTE.

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

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

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

17.1.13. Todos os profissionais alocados pela CONTRATADA para atendimento ao exigido neste Termo de Referência deverão ser de inteira responsabilidade desta perante os regimes legais de contratação trabalhista.

17.1.14. Responsabilizar-se única e exclusivamente, pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da execução do objeto do presente Termo de Referência, tais como impostos, taxas, contribuições fiscais, previdenciárias, trabalhistas, fundiárias; enfim, por todas as obrigações e responsabilidades, sem qualquer ônus ao CONTRATANTE.

17.1.15. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Termo de Referência.

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

17.1.17. Cumprir com os prazos e padrões de qualidade dos bens e serviços ofertados, nas condições estipuladas neste Termo de Referência.

17.1.18. Cumprir fielmente o Contrato de modo que o serviço se realize com esmero e perfeição, executando-o sob sua inteira e exclusiva responsabilidade.

17.1.19. Manter, durante o período de vigência do Contrato, todas as condições que ensejaram a contratação, particularmente no que tange a regularidade fiscal, desempenho e capacidade técnica operativa.

- 17.1.20. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, no montante de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicialmente contratado, nos termos do art. 65, § 1º da Lei nº. 8.666/1993.
- 17.1.21. Manter durante a vigência contratual informações atualizadas quanto ao endereço, razão social e contatos.
- 17.1.22. Prestar o serviço de garantia técnica e atualização dos softwares cedidos para uso durante o período contratado, incluindo eventuais renovações contratuais, quando o período de uso poderá ser renovado.
- 17.2. A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização pelo CONTRATANTE, não eximirá a CONTRATADA de total responsabilidade quanto ao cumprimento das obrigações pactuadas.
- 18. FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL**
- 18.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato serão realizados por servidores da CONTRATANTE, em atendimento ao disposto no Art. 67 da Lei 8.666/93, designados como Fiscais do Contrato, os quais obedecerão às disposições da legislação vigente e ao disposto na Resolução DPGERJ nº 1134, de 09 de Fevereiro de 2022, ou na que vier a substituí-la.
- 18.2. Todo trabalho realizado pela CONTRATADA estará sujeito à avaliação técnica dos representantes da Administração, sendo homologado e atestado quando estiverem de acordo com o padrão de qualidade exigido pela CONTRATANTE e de acordo com as demais condições exigidas na contratação.
- 18.3. Caberá à equipe de fiscalização designada rejeitar, no todo ou em parte, qualquer serviço ou material que não esteja de acordo com as exigências e especificações deste Termo de Referência.
- 18.4. A presença da fiscalização da CONTRATANTE não elide nem diminui a responsabilidade da empresa CONTRATADA.
- 18.5. A equipe de gestão do contrato e fiscalização será composta por um Gestor do Contrato e Fiscais, com seus respectivos substitutos, a serem designados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação da Defensoria Pública Geral do Estado do Rio de Janeiro. Os substitutos indicados atuarão nas ausências eventuais e impedimentos legais dos titulares.
- 18.6. A equipe designada realizará a fiscalização contratual em consonância ao disposto na legislação vigente, observando inclusive a Resolução DPGERJ nº 1134, de 09 de Fevereiro de 2022, ou norma interna da Defensoria que venha a substituí-la.
- 18.7. Os fiscais comunicarão, por escrito, as deficiências porventura verificadas no fornecimento, para imediata correção, sem prejuízo das sanções e glosas cabíveis.
- 18.8. À fiscalização fica assegurado o direito de exigir o cumprimento de todos os itens constantes do presente documento, da proposta da empresa e das cláusulas do futuro contrato.
- 18.9. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do fiscal do contrato serão submetidas à apreciação do Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação da CONTRATANTE, para adoção das medidas cabíveis, consoante disposto no art. 67, §§ 1º e 2º, da Lei nº 8.666/93.
- 18.10. A fiscalização será exercida no interesse da Administração e não exclui nem reduz a responsabilidade da empresa, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades ou inobservâncias técnicas ou legais, uso inadequado dos equipamentos ou acessórios disponibilizados aos funcionários alocados, e, na sua ocorrência, não implicará em corresponsabilidade do CONTRATANTE ou do servidor designado para a fiscalização.
- 19. RECEBIMENTO E AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE DOS PRODUTOS E DOS SERVIÇOS ENTREGUES**
- 19.1. Após a implantação adequada da solução, contemplando os serviços de instalação, configuração, adequação dos hardwares e softwares necessários para o perfeito funcionamento da solução contratada, e iniciada a prestação regular do serviço, a CONTRATADA deverá encaminhar, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao mês de prestação do serviço, por meio de ofício ou mensagem eletrônica, endereçado ao fiscal do Contrato, as comprovações necessárias para demonstrar os serviços prestados.
- 19.2. Para tanto, deverá ser encaminhado Caderno de pré-faturamento contendo minimamente:
- I - Número do Contrato Administrativo;
 - II - Mês de Referência dos serviços;
 - III - Quantitativos de equipamentos disponibilizados no mês alvo de faturamento, de acordo com o "ANEXO VII - MODELO PLANILHA DE FATURAMENTO"; IV - Relação de ocorrências de suporte, com seus respectivos equipamentos afetados;
 - V - Níveis mínimos dos serviços aferidos no mês, de acordo com o "ANEXO VIII – MODELO DE PLANILHA DE CÁLCULO DE SLA MENSAL";
 - VI - Justificativas individualizadas para possíveis não cumprimentos dos níveis; e
 - VII - Proposta de glosa da CONTRATADA para o caso de não cumprimento dos níveis mínimos de serviço contratados, de acordo com as deduções previstas no item "13 - Níveis mínimos de serviço contratado"; e
 - VIII - Valor proposto para o faturamento.
- 19.3. Recebida a documentação elencada, de acordo com o previsto neste Termo, e trazendo os elementos necessários para que seja iniciada a avaliação dos serviços prestados, o Fiscal do contrato emitirá, em até 05 (cinco) dias úteis, o Termo de Recebimento Provisório.
- 19.4. A equipe de fiscalização do contrato avaliará a documentação entregue e em até 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da emissão do Termo de Recebimento Provisório, apresentará seu parecer quanto à regularidade e qualidade do serviço, indicando glosas por descumprimento dos níveis de serviço, se for o caso.
- 19.5. A CONTRATANTE encaminhará ao preposto da CONTRATADA cópia da avaliação realizada pela equipe de fiscalização e as solicitações de possíveis correções, se for o caso.
- 19.6. Caso a avaliação da equipe de fiscalização quanto a regularidade e qualidade dos serviços prestados esteja divergente do informado pela CONTRATADA em seu caderno de pré-faturamento, será dado o direito de ampla defesa à CONTRATADA, que em até 15 (quinze) dias úteis deverá se manifestar quanto ao parecer da equipe de fiscalização e, caso não concorde, apresentar as justificativas para tanto, por meio de Ofício e ou correio eletrônico endereçado ao fiscal do Contrato.
- 19.7. Em caso de discordância, a equipe de fiscalização da CONTRATANTE avaliará as justificativas apresentadas e dará parecer final sobre o recebimento do produto e a aplicação de possíveis glosas.
- 19.8. Após parecer conclusivo da equipe de fiscalização, será emitido o Termo de Recebimento Definitivo dos serviços prestados, indicando o valor total a ser faturado pela CONTRATADA.
- 19.9. O Termo de Recebimento Definitivo, bem como a autorização para emissão de Nota Fiscal, será encaminhado por ofício ou mensagem eletrônica ao preposto da CONTRATADA, não sendo admitido qualquer faturamento sem autorização prévia.
- 19.10. Em caso de descumprimentos pela CONTRATADA dos prazos ou faturamento de forma diversa do especificado neste item a CONTRATANTE não poderá ser imputada ao pagamento de encargos adicionais caso os prazos de pagamento estabelecidos no item "24 - Forma de pagamento dos serviços prestados" não sejam cumpridos.
- 20. MANUTENÇÃO DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO**
- 20.1. Durante toda a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter as condições de habilitação e qualificação necessárias para a contratação com a Administração Pública, apresentando, sempre que exigidos, os comprovantes de regularidade fiscal, jurídica, técnica e econômica.
- 20.2. A verificação da manutenção dos critérios de habilitação, como regularidade fiscal e trabalhista, será averiguada no momento do faturamento dos serviços prestados e quando da renovação contratual, se for o caso.
- 21. GLOSAS**
- 21.1. A CONTRATANTE se reserva ao direito de aplicar glosas nos pagamentos dos serviços prestados, de forma proporcional à impropriedade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que a CONTRATADA não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas.
- 21.2. As glosas pelo não atendimento dos níveis mínimos de serviços serão aplicadas de acordo com o previsto no item "13 - Níveis mínimos de serviço contratado".
- 21.3. As glosas pelo não cumprimento dos níveis de serviço são cumulativas entre si, sendo que seu somatório não pode ultrapassar 30% (trinta por cento) do valor do serviço contratado. A partir de 30% (trinta por cento) de desconto, a CONTRATANTE se reserva o direito de caracterizar o descumprimento parcial das obrigações assumidas.
- 21.4. A aplicação de glosas será sempre precedida do direito de defesa por parte da CONTRATADA, que poderá apresentar suas justificativas para o não cumprimento do nível acordado, ficando à critério da CONTRATANTE aceitar ou não as justificativas.
- 21.5. As glosas não serão aplicadas se, comprovadamente, a CONTRATANTE der causa à variação dos níveis contratados.
- 21.6. A CONTRATADA, caso discordar dos critérios adotados pela CONTRATANTE no tocante à avaliação das glosas, deve adotar os procedimentos previstos no item "19.6" deste Termo, na forma e nos prazos estabelecidos.
- 21.7. As glosas serão descontadas, preferencialmente, no faturamento do serviço afetado. Em casos excepcionais a CONTRATANTE poderá autorizar o desconto em processo de faturamento diverso, desde que devidamente justificado.
- 21.8. Durante os primeiros 120 (cento e vinte) dias do contrato, a critério da CONTRATANTE, poderão ser dispensadas os descontos decorrentes do não cumprimento dos níveis mínimos de serviço como período de ajuste, desde que a CONTRATADA comprovadamente demonstre que os trabalhos de implantação e normalização dos serviços estão em andamento.
- 21.9. As glosas aqui descritas não se confundem com as sanções administrativas previstas, sendo cumulativas em casos de descumprimento das cláusulas contratuais.
- 22. SANÇÕES**
- 22.1. Com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, a CONTRATADA ficará sujeita, no caso de atraso injustificado, assim considerado pela CONTRATANTE, inexecução parcial ou total do contrato, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:
- I - Advertência.
 - II - Multa, conforme os procedimentos descritos no item "22.6".
 - III - Suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, pelo prazo de até dois anos.
 - IV - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública Estadual, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados.
- 22.2. As sanções de multa podem ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com a de advertência, suspensão temporária para licitar e contratar com a Defensoria, declaração de inidoneidade e impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual:
- a) quando verificado prejuízo pecuniário;
 - b) na hipótese de reincidência; ou
 - c) para tornar proporcional a resposta da Administração Pública frente à conduta praticada.

- 22.3. A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garantia prestada. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, a CONTRATADA responderá pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.
- 22.4. Não será aplicada penalidade se, comprovadamente, a falha no fornecimento do serviço advier de caso fortuito ou motivo de força maior, entendida dessa forma pela CONTRATANTE.
- 22.5. Da sanção aplicada caberá recurso à autoridade superior àquela que aplicou a sanção no prazo de cinco dias úteis contados da notificação. A autoridade competente poderá, motivadamente, e presentes razões de interesse público, atribuir ao recurso interposto eficácia suspensiva.
- 22.6. Ainda, serão consideradas sanções administrativas, com suas devidas aplicações de multas, os casos relacionados na "Tabela 6 - Sanções Administrativas".

ID	Ocorrência	Sanção
01	Suspender ou interromper os serviços solicitados, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito aceito pela Administração.	Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato.
02	Não prestar os esclarecimentos formais imediatamente, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que deverão ser respondidos em até 48 (quarenta e oito) horas.	Multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) sobre o valor total do contrato.
03	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada especificamente nessa tabela.	Multa de 3% (três por cento) sobre o valor total do contrato.
04	Não cumprir o prazo para realização a implantação inicial do serviço, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE.	Multa de 0,1% (zero vírgula três por cento) do valor do contrato, ao dia de descumprimento, limitada sua aplicação até o máximo de 30 (trinta) dias, passando a CONTRATANTE a poder caracterizar a inexecução parcial do contrato a partir de então.
05	Inexecução parcial do contrato, entre estes a recusa injustificada de execução de Ordens de Serviço.	Multa de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.
06	Inexecução total do contrato.	Multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total do contrato, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do contrato e aplicação das demais sanções cabíveis.
07	Recusa em assinar o contrato no prazo máximo de cinco dias úteis após regularmente convocada.	Multa de 5% (cinco por cento), calculada sobre o valor total do contrato, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas.
08	Não apresentar garantia contratual dentro do prazo estipulado neste Termo.	Multa de 0,07% (sete centésimos por cento), calculada sobre o valor total do contrato, por dia corrido de atraso, observado o limite máximo de 2% (dois por cento).
09	Descumprimento de cláusulas contratuais em razão de falhas consideradas de natureza grave pela Administração, na forma da Lei.	Multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total do contrato, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do contrato e aplicação das demais sanções cabíveis.
10	Reincidência em qualquer ocorrência desta tabela.	Multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total do contrato, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do contrato e aplicação das demais sanções cabíveis.

Tabela 6 - Sanções Administrativas

- 22.7. A aplicação das sanções previstas não exclui a possibilidade de responsabilidade da CONTRATADA por eventuais perdas e danos causados à Administração.
- 22.8. No caso de aplicação de multa, o interessado será intimado para pagamento no prazo de 10 (dez) dias corridos a contar do trânsito em julgado da decisão, sob pena de adoção das medidas administrativas cabíveis, inclusive a inscrição na Dívida Ativa do Estado do Rio de Janeiro.
- 22.9. Feito o recolhimento da multa, a pessoa jurídica sancionada apresentará o comprovante de pagamento, cabendo ao gestor do contrato, após confirmação da Diretoria de Orçamento e Finanças, atestar o pagamento integral do valor da multa imposta.
- 22.10. Caso não haja o pagamento, a sanção de multa poderá ser descontada da garantia relativa ao objeto contratado e, se superior ao valor desta, o remanescente será descontado dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração, conforme previsão contida nos §§ 2º e 3º do art. 86 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 22.11. As sanções previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.
- 22.12. O impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual será aplicável nos casos elencados no art. 7º da Lei nº 10.520/2002.

23. RESCISÃO CONTRATUAL

- 23.1. Constituem motivo para rescisão do contrato o disposto nos artigos 77 a 80 da Lei 8.666/93.
- 23.2. A inexecução total ou parcial do Contrato enseja a sua rescisão, sem prejuízo do constante no item "22 - SANÇÕES".
- 23.3. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

24. FORMA DE PAGAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

- 24.1. A CONTRATANTE, após a execução dos serviços, com o exato cumprimento das obrigações assumidas, efetuará o pagamento à CONTRATADA, de acordo com as condições estabelecidas em contrato.
- 24.2. O encaminhamento da nota fiscal e demais documentos necessários ao pagamento deverão ser feitos por meio de ofício endereçado à CONTRATANTE para verificação, onde deve constar a relação do objeto de faturamento, o Termo de Recebimento Definitivo dos serviços prestados e o número do contrato. Caso sejam identificadas impropriedades, estas deverão ser sanadas pelos responsáveis, sem prejuízo da aplicação de sanções quando cabíveis.
- 24.3. As notas encaminhadas deverão já possuir as possíveis deduções pelo descumprimento dos níveis mínimos de serviço contratado ou por sanções administrativas, quando for o caso. A CONTRATANTE se reserva ao direito de aplicar as reduções de pagamento devidas no faturamento caso a CONTRATADA não as tenha a feito na Nota Fiscal.
- 24.3. Juntamente à Nota Fiscal, a CONTRATADA deverá ainda apresentar as comprovações de regularidade fiscal e trabalhista, apresentando os seguintes documentos:
- I - Prova de regularidade com a Fazenda Federal, por meio da apresentação da Certidão Conjunta Negativa ou Positiva com efeito de Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e a Dívida Ativa da União, emitida pela Secretaria da Receita Federal, devidamente válida;
 - II - Prova de regularidade com a Fazenda Estadual e a Municipal, do domicílio ou sede da licitante, na forma da Lei;
 - III - Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por Lei, por meio da Certidão de Regularidade do FGTS (CRF), devidamente válida, emitida pela Caixa Econômica Federal, que comprove inexistência de débito perante o FGTS;
 - IV - 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, observando-se as instruções da Resolução Administrativa nº 1470, de 24 de agosto de 2011, do Tribunal Superior do Trabalho; e
 - V - Prova de regularidade perante às contribuições previdenciárias, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos (CND) ou Certidão Positiva de Débito com Efeitos de Negativa (CND-EN), emitida pelo INSS, ou Certidão Negativa de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (Ministério da Fazenda), devidamente válida.
- 24.4. O pagamento ocorrerá em até 30 (trinta) dias a contar do recebimento da nota fiscal pela equipe de fiscalização do contrato.
- 24.5. O pagamento será efetuado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA em sua proposta comercial.
- 24.6. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária.
- 24.7. Os pagamentos eventualmente realizados com atraso sofrerão a incidência de atualização financeira pelo IPCA e juros moratórios de 0,5% ao mês, calculado pro rata die, e aqueles pagos em prazo inferior ao estabelecido neste edital serão feitos mediante desconto de 0,5% ao mês pro rata die.
- 24.8. A compensação financeira prevista nesta condição deverá ser cobrada em Nota Fiscal específica, após a ocorrência.
- 24.9. Havendo erro na Nota Fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela será devolvida e o pagamento ficará pendente até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para o pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação e/ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.
- 24.10. Na contagem dos prazos estabelecidos nesta cláusula, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o dia do vencimento, só se iniciando os prazos em dia de expediente da CONTRATANTE.
- 24.11. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, salvo se já houver retenção cautelar, ou garantia contratual, suficientes para satisfazer o valor da multa e/ou indenização devidas, sem que isso gere direito a reajustamento de preços.

25. GARANTIA CONTRATUAL

- 25.1. A CONTRATADA deverá apresentar garantia contratual em uma das modalidades previstas no Art. 56, §1º, da Lei 8666/93, no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do Contrato, prorrogáveis por igual período, a critério da DPRJ.
- 25.2. A garantia deverá possuir a validade pelo período de execução do contrato, acrescido de 3 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.
- 25.3. A CONTRATADA poderá optar por prestar a garantia por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.
- 25.4. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:
- I - Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
 - II - Prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
 - III - Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
 - IV - Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada.
- 25.5. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item "25.4".
- 25.6. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em instituição financeira indicada pela CONTRATANTE, em conta específica com correção monetária, em favor da CONTRATANTE.
- 25.7. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa prevista no item "22 - SANÇÕES".
- 25.8. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 25.9. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pela DPRJ com o objetivo de apurar prejuízos e ou aplicar sanções à contratada.
- 25.10. A garantia será considerada extinta:
- I - Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato; e

II - Após o término da vigência do contrato, devendo o instrumento convocatório estabelecer o prazo de extinção da garantia, que poderá ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.

- 25.11. O documento referente à garantia contratual será entregue à Coordenação de Contratos e Licitações, que se encarregará do seu registro e guarda.
- 25.12. Para a prestação da garantia contratual, fica vedado à CONTRATADA pactuar com terceiros (seguradoras, instituições financeiras, entre outras) cláusulas de não ressarcimento ou não liberação do valor dado à garantia para o pagamento de multas por descumprimento contratual.
- 25.13. A CONTRATANTE fica autorizada a utilizar a garantia para corrigir imperfeições na execução do objeto deste contrato ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da empresa, ou de seu preposto, ou ainda, satisfazer qualquer obrigação resultante ou decorrente de suas ações e/ou omissões.
- 25.14. A CONTRATADA deverá repor, no prazo de 15 (quinze) dias, o valor da garantia eventualmente utilizada pela CONTRATANTE.
- 25.15. A garantia somente será liberada ou restituída após a execução deste Contrato e do integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados à DPRJ ou a terceiros, bem como antes da comprovação do pagamento, pela CONTRATADA, de todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação.
- 25.16. Caso o valor do contrato seja alterado, de acordo com o art. 65 da Lei Federal nº 8.666/93, a garantia deverá ser complementada, no prazo de 5 (cinco) dias corridos, da mesma forma para recomposição do valor original da garantia, nos casos em que os valores de multas aplicadas venham a ser descontados da garantia.

26. FORMALIZAÇÃO E VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 26.1. A vigência do contrato, em observância à recomendação constante na Portaria SGD/ME nº 844, de 14 de fevereiro de 2022, será de 48 (quarenta e oito) meses, prorrogável por mais 12 (doze) meses, desde que os preços e condições sejam mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993.
- 26.2. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada da realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração, conforme a presença dos requisitos legais previstos no art. 57, inciso II e § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, quais sejam:
- Interesse da Administração na continuidade dos serviços;
 - Interesse expresso da contratada na prorrogação;
 - Limite de vigência total de 60 meses;
 - Prestação regular dos serviços até o momento do aditamento;
 - Preços e condições mais vantajosas para a administração pública;
 - Justificação por escrito; e
 - Prévia autorização da autoridade competente, neste caso, autorização formal do Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação.

27. JUSTIFICATIVA SOBRE A VIGÊNCIA CONTRATUAL E A NATUREZA DO OBJETO

- 27.1. Para a prestação do objeto, a CONTRATADA realizará um investimento de grande vulto para a aquisição de todas as impressoras a serem implantadas. Tal investimento se concentrará nos primeiros meses de vigência contratual, uma vez que todo o parque de impressão da CONTRATANTE deve ser implantado em um curto espaço de tempo, visando a não interrupção do serviço de impressão ora existente.
- 27.2. Mesmo tendo parte dos custos relacionados a outros fatores, como mão de obra e insumos para prestação de manutenção e suporte do parque instalado, a maior parte dos investimentos necessários para a disponibilização da solução provém dos equipamentos ofertados e da disponibilização de software durante o período contratual.
- 27.3. É esperado que as LICITANTES amortizem tal investimento pelo período ao qual elas possuem a garantia da prestação do serviço, sendo tais valores consolidados na proposta comercial apresentada. Ou seja, para este tipo de objeto o que se observa é que quanto menor o tempo de vigência contratual, menor é o tempo em que o investimento deve ser amortizado, e consequentemente maior o preço mensal a ser cobrado pela disponibilização do equipamento.
- 27.4. Assim, caso a CONTRATANTE optasse por celebrar um contrato com uma vigência contratual habitual aos demais contratos da Administração, tipicamente celebrados com a vigência de 12 (doze) ou 24 (vinte e quatro) meses, a LICITANTE deveria calcular a amortização de todo seu investimento inicial em um curto prazo, o que elevaria sobremaneira o custo do serviço.
- 27.5. Não a toa, a Portaria SGD/ME nº 844, de 14 de fevereiro de 2022 recomenda que os prazos contratuais para este tipo de objeto sejam estendidos ao tipicamente praticado, ou então que o órgão opte por aceitar equipamentos usados (que em tese reduziriam o investimento inicial da CONTRATADA), conforme o trecho destacado:

"5.2.12. É necessária especial atenção quanto à vigência dos contratos de outsourcing de impressão – modalidade franquia de páginas mais excedente. Comumente os contratos possuem duração superior a 12 meses (24, 36 ou 48 meses) com possibilidade de prorrogações sucessivas até o limite de 60 meses, **de modo a permitir a amortização completa do ativo e consequentemente a redução dos custos unitários por página.**

5.2.13. Todavia, é importante levar em consideração as situações fáticas da contratação, considerando o momento e o contexto para definir a duração da vigência do contrato, a exemplo de cenários de migração de trabalho presencial para o teletrabalho, redução ou aumento da quantidade de servidores e funcionários presenciais no órgão ou entidade, e a iminência de implantação de processo eletrônico para documentos e processos administrativos.

a) **Caso o órgão ou entidade opte por uma vigência contratual menor do que 48 meses, não deve fazer exigência por equipamentos novos e de primeiro uso no edital."**

- 27.6. Na realidade da Defensoria não se vislumbra a possibilidade de recebimento de equipamentos já usados, devido principalmente à essencialidade do serviço de impressão e digitalização de documentos, a dificuldade de se garantir a qualidade de tais equipamentos já usados e ainda devido à dispersão e tamanho do parque de impressão ora implantado. Do ponto de vista técnico, seria extremamente desafiador garantir a qualidade do serviço considerando a a implantação de mais de 1.000 impressoras já utilizadas, dispersas em mais de 150 localidades.
- 27.7. Tal cenário se agrava se considerarmos ainda que existem localidades que possuem somente um equipamento instalado, e com a necessidade de manutenção cada vez mais frequente à medida que o tempo de vida útil do equipamento se esgota, poderíamos chegar a verdadeira inoperância de alguns órgãos ainda nos primeiros meses de implantação contratual devido à paralisação das impressoras por defeitos ou desgaste natural do equipamento.
- 27.8. Assim, optou-se por celebrar um contrato com o prazo de vigência mais longo, de 48 (quarenta e oito) meses, visando permitir a amortização completa do ativo em um período maior, e consequentemente a redução dos custos unitários por página.
- 27.9. No tocante à natureza do objeto, apesar da Lei não trazer com clareza quais serviços devem ser considerados como serviços continuados, nos termos do inciso II do Art. 57 da Lei nº 8.666/93, a jurisprudência relacionada ao tema indica que serviços continuados são aqueles que se mostram como essenciais para o regular funcionamento do órgão contratante, de forma que a interrupção contratual implicaria em prejuízo ao exercício das atividades da Administração.
- 27.10. Ainda, entende-se que para ser caracterizado como um serviço continuado a atividade deve ser de contratação habitual, ou seja, de forma permanente a Administração possuiria a necessidade de celebrar uma contratação com objeto semelhante, não se tratando de uma contratação pontual para atender à um projeto ou objetivo específico que se limitasse à um exercício financeiro, mas sim algo contínuo, que se mostra necessário de forma perene.
- 27.11. Nesse sentido, o Acórdão 10138/2017, Segunda Câmara do TCU, define claramente a definição de serviços contínuos:

"Art. 15. Os serviços prestados de forma contínua são aqueles que, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional.

Parágrafo único. A contratação de serviços prestados de forma contínua deverá observar os prazos previstos no art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993."

- 27.12. A Portaria SGD/ME nº 844, de 14 de fevereiro de 2022, publicada para regular especialmente o objeto contratado, traz apontamentos importantes no que tange o enquadramento do objeto como um serviço continuado. De acordo com o preconizado em seu modelo de contratação, o serviço contratado não se limita à uma simples locação de equipamentos, mas sim à prestação de serviços fundamentais para o funcionamento das organizações:

"4.1. Para os fins deste modelo, entende-se por serviços de outsourcing de impressão (ou serviços de impressão corporativa): a disponibilidade de equipamentos (multifuncionais e/ou impressoras) nas dependências da contratante, agregando a instalação de software de gerenciamento para monitoramento e tarifação/bilhetagem; a assistência técnica de manutenção preventiva/corretiva; e a reposição de insumos/peças/suprimentos, inclusive papel, quando justificado.

4.2. Os serviços de outsourcing de impressão não se confundem com os serviços de aluguel ou locação de impressoras. A locação de impressoras consiste na mera disponibilização de equipamentos de impressão, por parte da contratada sem a prestação de serviços agregados. O faturamento do contrato de locação de impressoras decorre tão somente da disponibilização da quantidade de máquinas de impressão. O serviço de locação de impressoras, como demais serviços de locação de equipamentos, são modalidades excepcionais destinadas a atender necessidades em um curto período, conforme jurisprudência do TCU a exemplo do Acórdão TCU 3.091/2014-Plenário."

- 27.13. Ou seja, ao considerar que o serviço de *outsourcing* de impressão é algo essencial à Administração, uma vez que cada vez mais os processos finalísticos dependem do suporte de aparelhos multifuncionais para imprimir ou digitalizar documentos; que esta necessidade não é restrita à um curto período, mas sim habitual; e que o serviço em si possui uma série de agregadores, e não somente a disponibilização de um equipamento, a norma afasta o enquadramento do objeto de acordo como inciso IV do Art. 57 e o aproxima do enquadramento do inciso II do mesmo artigo.
- 27.14. Atualmente, não só na defensoria, mas também em qualquer outro órgão da Administração Pública, não se vislumbra a atuação finalística sem o uso de equipamentos multifuncionais, estando bem claro que o serviço de *outsourcing* de impressão é essencial ao funcionamento da instituição. Não à toa, que ao se avaliar o parque ora implantado, verificamos a presença de tal serviço em todas as sedes da DPRJ, sendo constante o seu uso.
- 27.15. Reafirmando o entendimento sobre o enquadramento do objeto, a portaria referenciada ainda indica que os casos de prorrogação contratual devem observar os requisitos específicos do inciso II do Art. 57 da Lei nº 8.666/93, conforme trecho destacado:

"5.2.14. Para as prorrogações de contratos de prestação de serviços de outsourcing de impressão – modalidade franquia de páginas mais excedente, faz-se necessária, antes de tudo, a **presença dos requisitos legais previstos no art. 57, inciso II e § 2º**, da Lei nº 8.666, de 1993, quais sejam:

- Interesse da Administração na continuidade dos serviços;
- Interesse expresso da contratada na prorrogação;
- Limite de vigência total de 60 meses;**
- Prestação regular dos serviços até o momento do aditamento;
- Preços e condições mais vantajosas para a administração pública;
- Justificação por escrito; e
- Prévia autorização da autoridade competente."

- 27.16. Desta forma, por estar caracterizado a habitualidade e essencialidade do objeto, e em acordo com as regulamentações existentes sobre o modelo de contratação ora adotado, entende-se pelo seu enquadramento como serviço continuado, conforme previsto no inciso II do Art. 57 da Lei nº 8.666/93.

28. REAJUSTE CONTRATUAL

- 28.1. O reajuste contratual é um instituto criado com o objetivo de preservar o equilíbrio econômico-financeiro da relação contratual, com base nas orientações do artigo 37, inciso XXI, da Constituição Federal:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

XI - ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações.

28.2. O reajuste busca a recomposição do valor proposto pelo licitante em função do regime inflacionário da economia e de possíveis eventos adversos imprevisíveis que possam ocorrer ao longo do período contratual. Ainda, tem-se que o índice selecionado para que essa recomposição seja setorial, para que a avaliação da variação dos custos seja possível visando o segmento de mercado do objeto contratado. Assim explica o artigo 40, inciso XI, da lei 8.666 de licitações, como exposto abaixo:

Art. 40. O edital conterá no preâmbulo o número de ordem em série anual, o nome da repartição interessada e de seu setor, a modalidade, o regime de execução e o tipo da licitação, a menção de que será regida por esta Lei, o local, dia e hora para recebimento da documentação e proposta, bem como para início da abertura dos envelopes, e indicará, obrigatoriamente, o seguinte:

XI - critério de reajuste, que deverá retratar a variação efetiva do custo de produção, admitida a adoção de índices específicos ou setoriais, desde a data prevista para apresentação da proposta, ou do orçamento a que essa proposta se referir, até a data do adimplemento de cada parcela;

28.3. Atualmente, para contratações de soluções de Tecnologia da Informação pela Administração Pública, tem sido usado o ICTI (Índice de Custos de Tecnologia da Informação), criado em uma parceria firmada pelo IPEA e pelo Ministério do Planejamento. Em 13 de Julho de 2018, foi publicada a Portaria 6.432/2018 pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, que determina a utilização do ICTI nos casos de previsão de reajuste de preços por aplicação de índice de correção monetária nas novas contratações de soluções de Tecnologia da Informação.

28.4. Assim, os preços contratados poderão ser reajustados, mediante negociação entre as partes e após formalização do pedido pela CONTRATADA, de acordo com a variação do ÍNDICE DE CUSTO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (ICTI), ou em outro índice setorial que venha porventura a substituí-lo, ocorrida nos últimos 12 (doze) meses, a contar da data da proposta apresentada pela CONTRATADA ou do último reajuste.

28.5. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, será adotado o ÍNDICE NACIONAL DE PREÇOS AO CONSUMIDOR AMPLO – IPCA.

28.6. Caberá à CONTRATADA, no escopo de sua solicitação, justificar e comprovar a demonstração analítica da variação dos componentes dos custos, tendo como parâmetros básicos os preços de mercado à época dos insumos indispensáveis à prestação dos serviços ora contratados, excluídos aqueles sob controle direto ou indireto da CONTRATADA, apresentando inclusive a Memória de Cálculo e Planilhas apropriadas para análise e posterior aprovação pela CONTRATANTE.

28.7. O preço ajustado já inclui todos os custos e despesas, tais como e sem se limitar aos mesmos: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, encargos sociais, seguros e outros necessários ao cumprimento integral do objeto deste instrumento.

28.8. Somente será admitido o reajuste dos preços dos serviços contratados desde que seja observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, sendo o primeiro reajuste somente após decorrido 12 (doze) meses da proposta, e nos subsequentes, contado o período de 12 (doze) meses a partir do último reajuste.

28.9. O prazo para a CONTRATADA solicitar o reajuste encerra-se na data da prorrogação/término de vigência contratual, obedecendo-se ao seguinte:

- I - Caso a CONTRATADA não solicite o reajuste tempestivamente, dentro do prazo acima fixado, ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste;
- II - Nessas condições, se a vigência do contrato tiver sido prorrogada, novo reajuste só poderá ser pleiteado após o decurso de novo interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da prorrogação contratual; e
- III - Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido possível à CONTRATANTE ou à CONTRATADA proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro ao reajuste, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.

28.10. É vedada a inclusão, por ocasião do reajuste, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

29. MODALIDADE E TIPO DE LICITAÇÃO

29.1. Os serviços comuns são todos aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo ato convocatório, neste sentido, a contratação de serviço de impressão enquadra-se no conceito de serviço comum pois admite a especificação objetiva dos padrões de desempenho dos equipamentos, dos níveis mínimos de serviço a serem cumpridos em relação a troca de insumos, resolução de problemas, tecnologias de impressão adotadas entre outros critérios técnicos de qualidade.

29.2. Assim, o objeto a ser contratado enquadra-se na categoria de serviços comuns, de que trata a Lei nº 10.520/02, por possuir padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado. Assim, a aquisição do objeto deste Termo de Referência será efetiva na modalidade de Pregão Eletrônico.

29.3. O tipo de licitação se dará por menor preço por lote, não sendo admitida, após a fase de lances, proposta que ultrapassar os valores unitários máximos estimados por item pela CONTRATANTE.

30. ESTIMATIVAS DOS PREÇOS

30.1. O valor estimado para esta contratação será previamente definido pelo Núcleo de Cotações da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

31. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

31.1. A indicação da fonte de recursos orçamentários para a presente contratação, bem como sua disponibilidade, será definida e atestada pela área competente da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, a Diretoria de Orçamento, Finanças e Suprimentos, após realização da pesquisa de preços.

32. ENCERRAMENTO CONTRATUAL

32.1. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover a transição contratual, com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, aos técnicos da CONTRATANTE ou aos da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços, conforme disposto no item "14 - Transferência do conhecimento".

32.2. Havendo necessidade de transição contratual, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos três meses de vigência, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos, procedimentos e conhecimentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, incluindo a base de conhecimento, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre a CONTRATANTE e a nova CONTRATADA.

32.3. A CONTRATADA deverá estar disponível no último mês de contrato para transferência do serviço à nova CONTRATADA. Isso inclui acesso às contas de usuários, transferência da base de conhecimento e ao espaço físico que eventualmente venha a ser utilizado pela mesma.

33. ANEXOS

- 33.1. ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES DOS EQUIPAMENTOS (SEI nº 1150558).
- 33.2. ANEXO II - LOCALIDADES (SEI nº 1150562).
- 33.3. ANEXO III - FRANQUIA (SEI nº 1150574).
- 33.4. ANEXO IV - TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO (SEI nº 1150575).
- 33.5. ANEXO V - SISTEMA DE MONITORAMENTO E BILHETAGEM (SEI nº 1150579).
- 33.6. ANEXO VI - SISTEMA DE CHAMADOS (SEI nº 1150585).
- 33.7. ANEXO VII - MODELO PLANILHA DE FATURAMENTO (SEI nº 1150590).
- 33.8. ANEXO VIII - MODELO DE PLANILHA DE CÁLCULO DE SLA MENSAL (SEI nº 1150594).



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS BATISTA FILGUEIRA, Coordenador de Atendimento e Suporte TI**, em 09/05/2023, às 13:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1150553** e o código CRC **D9077FD9**.



ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA

Rio de Janeiro, 09 de maio de 2023.

Processo nº E-20/001.002731/2022

1. OBJETIVO

1.1. As especificações presentes neste documento referem-se a requisitos mínimos definidos pela CONTRATANTE. A critério da CONTRATADA poderão ser ofertados equipamentos superiores desde que atendam aos requisitos mínimos aqui estabelecidos.

1.2. Os equipamentos ofertados nas propostas das LICITANTES deverão ter seus requisitos técnicos comprovados por meio de meio dos manuais e catálogos oficiais.

2. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

2.1. Equipamento Tipo I

Equipamento Tipo I - Impressora multifuncional preto e branca de pequeno porte, formato A4
Tecnologia laser ou Led;
Painel touch screen de 4 polegadas ou superior;
Monocromática
Velocidade de 40 ppm para folhas A4;
Memória de 512MB;
Processador igual ou acima de 800MHZ;
Resolução de impressão de 1200 x 1200 dpi;
Resolução de digitalização de no mínimo 600 dpi;
Capacidade de entrada de papel para 500 folhas;
Sistema de alimentação manual do papel para 100 folhas;
Capacidade da bandeja de saída de papel de 150 folhas;
Alimentador automático de originais (ADF) com capacidade 50 folhas;
Suporte a mídias de tamanho A4, Carta e Ofício;
Suporte a papel com gramatura de Até 120 g/m2;
Sistema de impressão duplex nativo; Dispor de duplex automático para impressão, cópia e digitalização.
Suporte às linguagens de impressão PCL 5/6, PDF Adobe® PostScript® 3™;
Recurso de "Scan to email", "Scan to folder" e "Scan to USB";
Recurso de PDF Pesquisável (OCR) - Embarcado ou via Software;
Compatibilidade com MS-Windows 10 e/ou superior para arquiteturas 32 e 64 bits;
Devem ser fornecidos os drivers da impressora, em formato de instalador ou pacote nativo, para instalação não interativa em todos os sistemas operacionais acima listados;
Interface de Rede Ethernet 10/100/1000 Mbps;
Protocolo de rede TCP/IP;
Interface USB 2.0 ou superior;
Tempo de saída de primeira página de 7 segundos;
Ciclo Mensal mínimo de 20.000;
Capacidade mínima do Toner de 6.000 páginas;
Voltagem 110V

2.2. Equipamento Tipo II

Equipamento Tipo II - Impressora multifuncional colorida de pequeno porte, formato A4
Tecnologia laser ou led;
Policromática;
Velocidade de 30 ppm para folha A4;
Memória de 1 GB;
Processador igual ou acima de 800MHZ;
Resolução de digitalização de no mínimo 600 dpi;
Capacidade de entrada de papel para 250 folhas;
Sistema de alimentação manual do papel para 50 folhas;
Capacidade da bandeja de saída de papel de 100 folhas;
Alimentador automático de originais (ADF) com capacidade 50 folhas;
Suporte a mídias de tamanho A4, Carta e Ofício;
Suporte a papel com gramatura de Até 150 g/m2;
Sistema de impressão duplex nativo;
Suporte às linguagens de impressão PCL 5/6, PDF Adobe® PostScript® 3™;
Recurso de "Scan to email", "Scan to folder" e "Scan to USB";
Recurso de PDF Pesquisável (OCR) - Embarcado ou via Software;
Painel touch screen de 4 polegadas ou superior;
Interface de Rede Ethernet 10/100/1000 Mbps;
Interface USB 2.0;
Tempo de saída de primeira página de 10 segundos;
Ciclo Mensal mínimo de 20.000;
Capacidade mínima do Toner de 5.000 páginas colorido e 8.000 páginas preto;
Voltagem 110V

2.3. Equipamento Tipo III

Equipamento Tipo III - Impressora multifuncional preto e branco de grande porte, formato A3
Tecnologia laser ou led;
Monocromática
Velocidade de 30 ppm;
Memória de 2 GB;
Processador de 800 MHz;
Resolução de impressão de 1200 x 1200 dpi;
Resolução de digitalização de no mínimo 600 dpi;
Capacidade de entrada de papel para 500 folhas;
Sistema de alimentação manual do papel para 100 folhas;
Capacidade da bandeja de saída de papel de 100 folhas;
Alimentador automático de originais (ADF) com capacidade 100 folhas;
Suporte a mídias de tamanho A3, A4, Carta e Ofício;
Suporte a papel com gramatura de Até 200 g/m2;
Sistema de impressão duplex nativo com passagem única;
Suporte às linguagens de impressão PCL 5/6, PDF Adobe® PostScript® 3 ;
Recurso de "Scan to email", "Scan to folder" e "Scan to USB";
Recurso de PDF Pesquisável (OCR) - Embarcado ou via Software;
Painel touch screen de 4 polegadas ou superior;
Interface de Rede Ethernet 10/100/1000 Mbps;
Interface USB 2.0;
Tempo de saída de primeira página de 10 segundos;
Ciclo Mensal mínimo de 150.000;
Capacidade mínima do Toner de 30.000 páginas;

2.4. Equipamento Tipo IV

Equipamento Tipo IV - Impressora multifuncional colorida de grande porte, formato A3
--

Tecnologia laser ou led;
Policromática;
Velocidade de 35 ppm;
Memória de 2 GB;
Processador de 1.2 GHz;
Resolução de impressão de 1200 x 1200 dpi;
Resolução de digitalização de no mínimo 600 dpi;
Capacidade de entrada de papel para 500 folhas;
Sistema de alimentação manual do papel para 100 folhas;
Capacidade da bandeja de saída de papel de 200 folhas;
Alimentador automático de originais (ADF) com capacidade 100 folhas;
Suporte a mídias de tamanho A3, A4, Carta e Ofício;
Suporte a papel com gramatura de Até 200 g/m2;
Sistema de impressão duplex nativo com passagem única;
Suporte às linguagens de impressão PCL 5/6, PDF Adobe® PostScript® 3;
Recurso de "Scan to email", "Scan to folder" e "Scan to USB";
Recurso de PDF Pesquisável (OCR) - Embarcado ou via Software;
Painel touch screen de 4 polegadas ou superior;
Interface de Rede Ethernet 10/100/1000 Mbps;
Interface USB 2.0;
Tempo de saída de primeira página de 10 segundos;
Ciclo Mensal mínimo de 110.000;
Capacidade mínima do Toner de 12.000 páginas colorido e 25.000 páginas preto;

2.5. Equipamento Tipo V

Impressora de Cartão PVC
Impressão em transferência térmica direta para o cartão
Impressão frente e verso; impressão colorida ou monocromática;
Velocidade de impressão de no mínimo 800 cartões/hora monocromáticos de um lado
180 cartões/hora em impressão YMCKO de um lado
140 cartões/hora em impressão YMCKOK de frente e verso
450 cartões/hora em impressão monocromática de frente e verso
Impressão de borda a borda em mídia padrão CR-80;
Resolução de impressão de no mínimo 300dpi
Acompanhar software para gerenciar a impressão.
Utilizar cartões PVC;
Aceitar cartões padrão CR80;
Alimentador de cartões com capacidade de no mínimo 100 cartões;
Capacidade de saída de no mínimo 25 cartões;
Calibração automática da fita;
Possuir porta USB;
Interface de Rede Ethernet 10/100 Mbps;
Deve ser compatível com Windows 10;
Voltagem 110 a 220V.
Manual em Português.

3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS EM COMUM PARA OS TIPOS I E II - MULTIFUNCIONAL PEQUENO PORTE

- 3.1. Para os equipamentos Tipo I e II, além das características descritas no item anterior, deverão ser considerados também, os seguintes requisitos:
- I - Equipamento com 3 funções: impressora, copiadora e scanner;
 - II - São consideradas equivalentes a 1200x1200 as resoluções de 2400x600, 600x2400 e 9600x600 pontos por polegada.
 - III - Rede IEEE 802.3ab (Gigabit Ethernet);
 - IV - Frente e verso automático para todas as funções (duplex);
 - V - Permitir impressão tipo livreto (4 páginas por folha, intercaladas para encadernação);
 - VI - Possuir certificação EnergyStar e EPEAT prata ou ouro;
 - VII - Suporte aos tamanhos de papel A4, A5 e Ofício na gaveta, no alimentador manual (bypass) e/ou vidro;
 - VIII - Possuir porta USB junto ao painel de operações, utilizável para impressões diretamente de um dispositivo de memória (pendrive) ali conectado com suporte aos formatos JPG e PDF;
 - IX - Nível de ruído em conformidade com a norma ISO 7779 ou ISO 9296 ou ISO 10152 ou similar;
 - X - Digitalizar nos formatos JPG, TIFF, PDF e PDF pesquisável;
 - XI - A funcionalidade de PDF pesquisável poderá ser implementada por serviço/software instalado em servidor centralizado sendo que todos os custos de hardware e licenciamento de software são de responsabilidade da CONTRATADA. Esta solução adicional deve ser transparente para o Cliente onde o arquivo digitalizado, após processado, deverá ser transferido para pasta em servidor de arquivos da CONTRATANTE. A critério da CONTRATADA este serviço poderá ser instalado no mesmo servidor utilizado para os demais sistemas previstos neste TR.
 - XII - Todos os equipamentos devem possuir capacidade de gerenciamento remoto, com mecanismos que possibilitem o cancelamento de cópias e impressões.
 - XIII - Todos os equipamentos deverão ter, obrigatoriamente, recurso de contabilização de páginas reproduzidas/impressas, pelo próprio hardware, para comparação com os resultados obtidos pelo sistema de contabilização e aferição dos volumes efetivamente reproduzidos/impressos, possibilitando a auditoria dos serviços;
 - XIV - Para efeitos de, faturamento, os serviços de reprodução ou impressão em tamanho A3 serão contabilizados como, 02 (duas) unidades de trabalho em tamanho A4. Esta contabilização deverá ser apresentada pela CONTRATADA quando do Faturamento do Serviço.
 - XV - Impressões em preto e branco, mesmo que realizadas em impressoras policromáticas, são remuneradas como preto e branco.XVI
- As velocidades de produção são consideradas usando folhas em tamanho A4.
 - XVII - A durabilidade estimada do toner é considerada em mídia A4 com 4% de cobertura de cada cor.

4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS EM COMUM PARA OS TIPOS III E IV - MULTIFUNCIONAL GRANDE PORTE

- 4.1. Para os equipamentos Tipo III e IV, além das características descritas nas no item "2 - Especificações técnicas", deverão ser considerados também, os seguintes requisitos:
- I - Resolução de cópia e digitalização de 600 x600 pontos por polegadas;
 - II - Suporte aos tamanhos de papel A3, A4, A5 e Ofício no vidro de exposição de originais e ou no alimentador automático de originais;
 - III - Copiar até 999 cópias do mesmo documento;
 - IV - Possuir tela colorida sensível ao toque, com comandos em língua portuguesa ou simbologia universal, ajustável para ser utilizado ergonomicamente por cadeirantes e por pessoas em pé;
 - V - Digitalizar em cores, preto e branco e tons de cinza;
 - VI - Digitalizar, em todos os formatos especificados, para pasta de rede, HD local disponível para acesso via rede e dispositivo de memória USB (pendrive);
 - VII - Possuir porta USB junto ao painel de operações, utilizável para impressões e digitalizações diretamente de um dispositivo de memória (pendrive) ali conectado;
 - VIII - Cópia com zoom de 25% a 400%, tanto ao alimentador automático quanto ao vidro de exposições;
 - IX - Permitir gramatura máxima de, pelo menos, 160g/m2 no alimentador manual de, pelo menos, 90g/m2 na bandeja padrão;



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS BATISTA FILGUEIRA, Coordenador de Atendimento e Suporte TI**, em 09/05/2023, às 13:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1150558** e o código CRC **97EBF44C**.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO E SUPORTE DE TI

ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA

Rio de Janeiro, 09 de maio de 2023.

Processo nº E-20/001.002731/2022

1. CONSIDERAÇÕES GERAIS

1.1. Abaixo são apresentados os atuais endereços das unidades do CONTRATANTE. Observa-se que estes endereços poderão ser alterados/acrescidos a critério do CONTRATANTE respeitando-se as cidades sede e os limites de serviço contratado.

1.2. Os locais de instalação e utilização dos equipamentos poderão ser alterados durante a vigência do Contrato, em função das necessidades da CONTRATANTE, sem que isso incida na implicação de custos adicionais à Administração.

2. LOCALIDADES

CIDADE	BAIRRO	ENDEREÇO
ANGRA DOS REIS	CENTRO	RUA OSVALDO NEVES MARTINS, 142, 2º ANDAR
ANGRA DOS REIS	CENTRO	RUA CORONEL CARVALHO, 230
ARARUAMA	CENTRO	AVENIDA NILO PECANHA, 259
ARARUAMA	CENTRO	AVENIDA PRESIDENTE GETULIO VARGAS, 221
ARMAÇÃO DOS BUZIOS	CENTRO	RUA GEMINIANO JOSÉ LUIZ, 228
ARRAIAL DO CABO	PRAIA DOS ANJOS	AV ALMIRANTE PAULO DE CASTRO, 11
BARRA DO PIRAI	MATADOURO	RUA JOSÉ ALVES PIMENTA, 1221
BARRA MANSA	CENTRO	AVENIDA ARGEMIRO DE PAULA COUTINHO, 2000
BARRA MANSA	CENTRO	RUA OSCAR DA SILVA MARINS, 155
BELFORD ROXO	SÃO BERNARDO	RUA MANICORÉ, S/N
BOM JARDIM	CENTRO	PRAÇA GOVERNADOR ROBERTO SILVEIRA, 136
BOM JESUS DO ITABAPOANA	JARDIM VALERIA	AVENIDA OLÍMPICA, 475
BRASILIA - DF	ZONA CIVICO ADM	SAFS, QD 2, LT 2, BL B, SL 108 - ED VIA OFFICE S/N
CABO FRIO	BRAGA	RUA MINISTRO GAMA FILHO, 1088
CABO FRIO	CENTRO	PRAÇA PORTO ROCHA, 104
CACHOEIRAS DE MACACU	BETEL	RUA DALMO COELHO GOMES, 1
CACHOEIRAS DE MACACU	CENTRO	AVENIDA GOVERNADOR ROBERTO SILVEIRA, 302
CAMBUCI	CENTRO	RUA MARIA JACOB, 134
CAMPOS DOS GOYTACAZES	CENTRO	AVENIDA QUINZE DE NOVEMBRO, 289
CAMPOS DOS GOYTACAZES	PARQUE LEOPOLDINA	RUA ALBERTO TORRES, 371
CAMPOS DOS GOYTACAZES	PARQUE SANTA CLARA	ESTRADA SANTA ROSA S/N (CASA DE CUSTÓDIA DALTON CRESPO)
CANTAGALO	CENTRO	AVENIDA FARMACÊUTICO RODOLFO ALBINO, 49
CARAPEBUS	CENTRO	RUA NICOLAU ZULO, Nº 74
CARDOSO MOREIRA	CENTRO	PRAÇA IBRAHIM ASSED, S/N
CARMO	CENTRO	RUA MARTINHO CAMPOS, 37
CASIMIRO DE ABREU	CENTRO	RUA VALDEMIR HERINGER DA SILVA, 600
CONCEIÇÃO DE MACABU	CENTRO	RUA EVARISTO SILVA RIBEIRO, 65 (PRÉDIO DA EMATER)
CORDEIRO	CENTRO	AVENIDA RAUL VEIGA, 157
DUAS BARRAS	CENTRO	RUA ORLANDO PAGNUZZI, 60
DUQUE DE CAXIAS	JARDIM 25 AGOSTO	AVENIDA PERIMETRAL CURUPAITI, S/N
ENGENHEIRO PAULO DE FRONTIN	CENTRO	ESTRADA LUCIANO MEDEIROS, 568 (FÓRUM)
GUAPIRIMIRIM	JD CANTAGALO	ESTRADA IMPERIAL, S/N
IGUABA GRANDE	CIDADE NOVA	RUA ENGENHEIRO NEVES DA ROCHA, 19
ITABORAÍ	CENTRO	RUA MAJOR ROMEU SIMÕES DA FONSECA, 251
ITABORAÍ	SOSSEGO	AVENIDA VEREADOR HERMÍNIO MOREIRA, 380 - FÓRUM
ITAGUAÍ	CENTRO	RUA GENERAL BOCAIUVA, 254
ITALVA	SÃO CAETANO	RUA ARISTIDES GONCALVES DE SOUZA, 86
ITAOCARA	LOTEAMENTO RECREIO	RUA JOAQUIM SOARES MONTEIRO, QUADRA A, LOTE 5 (FÓRUM)
ITAPERUNA	CIDADE NOVA	RODOVIA BR 356, KM 1 (FÓRUM)
ITAPERUNA	CIDADE NOVA	RUA PADRE JOAO BATISTA, 172
ITATIAIA	CENTRO	RUA ANTONIO GOMES DE MACEDO, 156
JAPERI	ENGENHEIRO PEDREIRA	RUA VEREADOR FRANCISCO COSTA FILHO, S/N
LAJE DO MURIAÉ	CENTRO	RUA FERREIRA CESAR, 480
MACAÉ	VIRGEM SANTA	ROD. CHRISTINO JOSÉ DA SILVA JÚNIOR, 1.650
MACUCO	CENTRO	RUA DOUTOR MARIO FREIRE MARTINS, 20
MAGÉ	CENTRO	RUA DOUTOR DOMINGOS BELIZZE, 236
MAGÉ	PIABETA - INHOMIRIM	AVENIDA SANTOS DUMONT, S/N (FÓRUM)
MANGARATIBA	PRAIA DO SACO	ESTRADA SÃO JOAO MARCOS, S/N (FÓRUM)
MARICA	ARAÇATIBA	RUA ALVAREZ DE CASTRO, 1125
MENDES	CENTRO	RUA ALBERTO TORRES, 114 (FÓRUM)
MESQUITA	CENTRO	RUA PARANÁ, S/N
MIGUEL PEREIRA	CENTRO	RUA FRANCISCO ALVES, 105
MIRACEMA	CENTRO	AVENIDA DEPUTADO LUIS FERNANDO LINHARES, 131
NATIVIDADE	CENTRO	RUA INTENDENTE FRANKLIN RABELO, 6
NILOPOLIS	CENTRO	AVENIDA GETULIO VARGAS, 571
NITEROI	PENDOTIBA	ESTRADA CAETANO MONTEIRO, S/N
NITEROI	CENTRO	PRAÇA FONSECA RAMOS, S/N
NITEROI	CENTRO	RUA CORONEL GOMES MACHADO, S/N
NITEROI	CENTRO	RUA DESIDÉRIO DE OLIVEIRA, S/N
NITEROI	CENTRO	RUA VISCONDE DE SEPETIBA, 519
NITEROI	LARGO DA BATALHA (SHOPPING DO LARGO)	RUA REVERENDO ARMANDO FERREIRA, 350 - LJ 119
NOVA FRIBURGO	CENTRO	RUA DOUTOR ERNESTO BRASÍLIO, 30
NOVA FRIBURGO	CENTRO	RUA GENERAL OSÓRIO, 284
NOVA IGUAÇU	CENTRO	AVENIDA CORONEL BERNARDINO DE MELO, S/N
NOVA IGUAÇU	CENTRO	AVENIDA DOUTOR MARIO GUIMARÃES, 968
PARACAMBI	CENTRO	RUA ALBERTO LEAL CARDOSO, 92
PARAIBA DO SUL	CENTRO	RUA ALFREDO DA COSTA MATTOS JUNIOR, 64
PARATY	CENTRO	RUA SANTA RITA, 184
PATY DO ALFERES	CENTRO	PRAÇA GEORGE JACOB ABDUE, S/N (FÓRUM)
PETROPOLIS	CENTRO	AVENIDA BARAO RIO BRANCO, 2001 (FÓRUM)
PETROPOLIS	CENTRO	RUA BUENOS AIRES, 53
PETROPOLIS	CENTRO	RUA DOUTOR NELSON DE SA EARP, 254
PETROPOLIS	ITAIPAVA	ESTRADA UNIAO E INDUSTRIA, 11860 (CENTRO DE CIDADANIA DE PETRÓPOLIS)
PETROPOLIS	ITAIPAVA	ESTRADA UNIAO E INDUSTRIA, 9700
PINHEIRAL	CENTRO	RUA BENEDITO HONORATO, 287
PIRAI	CENTRO	AVENIDA BEIRA RIO, 331
PORCIUNCUA	CENTRO	RUA PREFEITO SEBASTIÃO RODRIGUES FRANÇA, 100 (AO LADO DO FÓRUM)
PORTO REAL	CENTRO	RUA QUATRO, 76 (LOTEAMENTO IMPERIAL CENTER)
QUEIMADOS	VILA TINGUA	RUA OTILIA, 210
QUISSAMA	PITEIRAS	ESTRADA DO CORREIO IMPERIAL, 1032 (FÓRUM)
RESENDE	JARDIM JALISCO	AVENIDA MARCÍLIO DIAS, 182
RIO BONITO	CENTRO	AV. ANTÔNIO CARLOS GUADELUPE, S/N - GREEN VALLEY

RIO CLARO	CENTRO	RUA MANUEL PORTUGAL, 156
RIO DAS FLORES	CENTRO	RUA JOAO CARVALHO DA ROCHA, S/N
RIO DAS OSTRAS	JARDIM CAMPOMAR	ALAMEDA DESEMBARGADOR ELLIS HERMIDYO FIGUEIRA, 87
RIO DE JANEIRO	ANCHIETA	PRAÇA JESUINO VENTURA, S/N
RIO DE JANEIRO	BANGU	RUA 12 DE FEVEREIRO, S/N (FÓRUM)
RIO DE JANEIRO	BANGU	RUA SILVA CARDOSO, 198
RIO DE JANEIRO	BARRA DA TIJUCA	AVENIDA LUIS CARLOS PRESTES, S/N
RIO DE JANEIRO	BENFICA	RUA CELIO NASCIMENTO, S/N (CASA DE CUSTODIA)
RIO DE JANEIRO	BOTAFOGO	RUA ASSUNÇÃO, 501
RIO DE JANEIRO	CAMPO GRANDE	RUA CARLOS DA SILVA COSTA, 141
RIO DE JANEIRO	CAMPO GRANDE	RUA MARIA TEREZA, 75
RIO DE JANEIRO	CENTRO	AVENIDA ERASMO BRAGA, 115
RIO DE JANEIRO	CENTRO	AVENIDA MARECHAL CAMARA, 314
RIO DE JANEIRO	CENTRO	AVENIDA MARECHAL CAMARA, 271
RIO DE JANEIRO	CENTRO	AVENIDA NILO PECANHA, 12
RIO DE JANEIRO	CENTRO	AVENIDA RIO BRANCO, 147
RIO DE JANEIRO	CENTRO	RUA DA ASSEMBLEIA, 77
RIO DE JANEIRO	CENTRO	RUA DO OUIVIDOR, 90
RIO DE JANEIRO	CENTRO	RUA DOM MANOEL, S/N
RIO DE JANEIRO	CENTRO	RUA SÃO JOSE, 35 - 13º ANDAR
RIO DE JANEIRO	CENTRO	RUA SÃO JOSE, 35 - 15º ANDAR
RIO DE JANEIRO	CIDADE NOVA	PRAÇA ONZE DE JUNHO, 403
RIO DE JANEIRO	COPACABANA	RUA SIQUEIRA CAMPOS, 143 - 2º ANDAR (SHOPPING CIDADE COPACABANA)
RIO DE JANEIRO	FREGUESIA	ESTRADA DO GABINAL, 313 (RIO SHOPPING)
RIO DE JANEIRO	GÁVEA	AVENIDA PADRE LEONEL FRANÇA, 248
RIO DE JANEIRO	ILHA DO GOVERNADOR	PRAIA DA OLARIA, S/N
RIO DE JANEIRO	IRAJÁ	AVENIDA MONSENHOR FELIX, 512
RIO DE JANEIRO	JD SULACAP	AVENIDA MARECHAL FONTENELLE, 3545
RIO DE JANEIRO	LARANJEIRAS	RUA MOURA BRASIL, 23
RIO DE JANEIRO	LEBLON	RUA HUMBERTO DE CAMPOS, 315
RIO DE JANEIRO	MADUREIRA	AVENIDA ERNANI CARDOSO, 152
RIO DE JANEIRO	MEIER	RUA SANTA FE, 50
RIO DE JANEIRO	OLARIA	RUA FLORENTINA NUNES, 1071
RIO DE JANEIRO	OLARIA	RUA LUCENA, S/N
RIO DE JANEIRO	PAVUNA	AVENIDA SARGENTO DE MILÍCIAS, S/N
RIO DE JANEIRO	PILARES	RUA GLAZIQU, 68
RIO DE JANEIRO	PRAÇA DA BANDEIRA	RUA SENADOR FURTADO, 8
RIO DE JANEIRO	ROCINHA	RUA BERTA LUTZ, 85
RIO DE JANEIRO	SANTA CRUZ	RUA MEDEIROS E ALBUQUERQUE, 82
RIO DE JANEIRO	SANTA CRUZ	RUA OLAVO BILAC, S/N
RIO DE JANEIRO	SANTO CRISTO	AVENIDA RODRIGUES ALVES, 731
RIO DE JANEIRO	SÃO CRISTOVAO	RUA SÃO LUIZ GONZAGA, 107
RIO DE JANEIRO	TAQUARA	RUA PADRE VENTURA, 50
RIO DE JANEIRO	TAQUARA	RUA PROFESSOR FRANCISCO PIRAGIBE, 151
RIO DE JANEIRO	TAQUARA	RUA PROFESSORA FRANCISCA PIRAGIBE, 80
RIO DE JANEIRO	TIJUCA	RUA CONDE DE BONFIM, 255 (GALERIA LOJA 166)
RIO DE JANEIRO	VILA ISABEL	RUA TEODORO DA SILVA, 336
SANTA MARIA MADALENA	CENTRO	RUA FRANCISCO FAJARDO RODRIGUES, 29
SANTO ANTONIO DE PADUA	FAROL	AVENIDA JOAO JASBICK, 338
SÃO FIDELIS	CENTRO	RUA GUARACIABA, 245
SÃO FRANCISCO DO ITABAPOANA	CENTRO	RODOVIA AFONSO CELSO, S/N
SÃO GONCALO	BARRO VERMELHO	TRAVESSA JUDITH, 208
SÃO GONCALO	COLUBANDE	RUA EXPEDICIONARIO ARY RAUEM, 41
SÃO GONCALO	COLUBANDE	RUA OSÓRIO COSTA, S/N
SÃO GONCALO	PORTO NOVO	RUA DOUTOR FRANCISCO PORTELA, 2775
SÃO JOÃO DA BARRA	CENTRO	RUA DO SACRAMENTO, 223
SÃO JOAO DE MERITI	VILAR DOS TELES	AVENIDA PRES LINCOLN, 911 - LOJA - PREDIO ANTARES
SÃO JOAO DE MERITI	VILAR DOS TELES	AVENIDA PRES LINCOLN, 899
SÃO JOAO DE MERITI	VILAR DOS TELES	AVENIDA PRES LINCOLN, 911 - PREDIO ANTARES
SÃO JOSÉ DO VALE DO RIO PRETO	CENTRO	RUA SENHOR DOS PASSOS, 37
SÃO PEDRO D'ALDEIA	CENTRO	RUA ANTONIO BENEDITO SIQUEIRA, S/N (FÓRUM)
SÃO SEBASTIÃO DO ALTO	CENTRO	RUA DOUTOR EURICO CERBINO, 51
SAPUCAIA	CENTRO	PRAÇA BARÃO DE AYURUOCA, 75
SAQUAREMA	CENTRO	PRAÇA SANTOS DUMONT, 15
SEROPEDICA	LOTEAMENTO JARDIM SÃO JOSÉ	ANTIGA ESTRADA RIO SÃO PAULO, KM 41, 310
SILVA JARDIM	CENTRO	AVENIDA LUIS GOMES, 465
SUMIDOURO	CENTRO	PRAÇA GETULIO VARGAS, 61
TERESOPOLIS	VARZEA	RUA RUI BARBOSA Nº 622
TRAJANO DE MORAIS	CENTRO	AVENIDA CASTELO BRANCO, S/N (FÓRUM)
TRES RIOS	CENTRO	RUA DUQUE DE CAXIAS, 297
VALENCA	CENTRO	RUA PADRE LUNA, 99
VASSOURAS	CENTRO	AVENIDA MARECHAL PAULO TORRES, 731 (FÓRUM)
VOLTA REDONDA	ATERRADO	AVENIDA 7 DE SETEMBRO, 300
VOLTA REDONDA	SÃO GERALDO	RODOVIA DOS METALÚRGICOS, S/N (CADEIA FRANZ DE CASTRO)
VOLTA REDONDA	VILA AMERICANA	RUA DESEMBARGADOR ELLIS HEMÍDYO FIGUEIRA, S/N (FÓRUM)



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS BATISTA FILGUEIRA**, Coordenador de Atendimento e Suporte TI, em 09/05/2023, às 13:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1150562** e o código CRC **3E8988BF**.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO E SUORTE DE TI

ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA

Rio de Janeiro, 09 de maio de 2023.

Processo nº E-20/001.002731/2022

1. CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 1.1. Ao final de cada semestre durante a vigência contratual, será realizado o cálculo para compensação de franquia, utilizando-se os critérios descritos no Termo de Referência.
1.2. A compensação vai exigir a apresentação de planilha destacando cada tipo de equipamento.

2. FÓRMULA PARA CÁLCULO DE COMPENSAÇÃO DE FRANQUIA

- 2.1. A imagem abaixo traz um exemplo utilizado como referência no modelo descrito na Portaria SGD/ME nº 844, de 14 de fevereiro de 2022.
2.2. Tal referência serve como exemplo de como o modelo de franquia, e sua devida compensação, deve ser aplicado a cada ciclo semestral para fins de compensação de eventual pagamento a maior que tenha sido realizado.
2.3. Para fins de aferição deve-se seguir sempre o modelo contido no Termo de Referência.

PLANILHA MODELO PARA COMPENSAÇÃO DE FRANQUIA DE OUTSOURCING DE IMPRESSÃO - Compensação Semestral

*Campos a serem preenchidos estão na cor branca

Quantidade Mensal de páginas contratadas na franquia mensal	6000
Valor fixo da Franquia Mensal	R\$ 600,00
Valor da página Impressa Excedente à Franquia Mensal	0,07

INSTRUÇÕES:

- 1 - Insira a quantidade mensal de páginas contratadas (Campo D3)
2 - Insira o valor fixo da franquia mensal contratado (Campo D4)
3 - Insira o valor a ser pago por página excedente contratado (Campo D5)
4 - Preencha a coluna de quantidade de páginas produzidas em cada mês (Coluna C)
5 - O valor a ser pago mensalmente estará na coluna "Valor Mensal"
6 - No último mês do período de compensação (Mês 6) o valor a ser pago será o resultado apresentado no campo "Novo Valor Pago". Se esse valor estiver negativo, o órgão deverá gerar uma Guia de Recolhimento da União (GRU) a ser recolhida pela empresa contratada.

	Franquia Mensal	Produzido	Valor Franquia	Valor Excedente	Valor mensal			
Mês 1	6000	6412	R\$ 600,00	R\$ 28,84	R\$ 628,84			
Mês 2	6000	5412	R\$ 600,00	R\$ -	R\$ 600,00			
Mês 3	6000	6104	R\$ 600,00	R\$ 7,28	R\$ 607,28			
Mês 4	6000	4953	R\$ 600,00	R\$ -	R\$ 600,00			
Mês 5	6000	9524	R\$ 600,00	R\$ 246,68	R\$ 846,68	Redução	Novo Valor Pago	
Mês 6	6000	9863	R\$ 600,00	R\$ 270,41	R\$ 870,41	R\$ 114,48	R\$ 755,96	
Total	36000	42268	R\$ 3.600,00	R\$ 553,21	TOTAL A SER PAGO		R\$ 4.038,76	
Delta Excedente ($\Delta \text{Exc} = \sum P - \sum F$)		6268						
	R\$	438,76						

$\sum F$	Somatório das Franquias Mensais (em páginas)
$\sum P$	Somatório das páginas produzidas no semestre (em páginas)
$\sum VE$	Somatório Valor Excedente (R\$)
ΔExc	Delta Excedente (páginas)
Valor ΔExc	Valor Delta Excedente (R\$)
Redução	Valor da Redução (R\$)
Novo Valor Pago	(R\$)

*Franquia Mensal = somas das franquias dos tipos de equipamentos, separando-se monocromáticas e policromáticas

$\Delta \text{Exc} = \sum P - \sum F$ (diferença entre o somatório produzido e o somatório das franquias mensais no semestre)

Valor $\Delta \text{Exc} = \Delta \text{Exc} * \text{Valor Unitário Excedente}$

Valor da Redução = $\sum VE$ - Valor Delta Excedente

Novo Valor Pago = Valor mensal do último mês da apuração semestral - Valor da Redução



Documento assinado eletronicamente por MARCOS BATISTA FILGUEIRA, Coordenador de Atendimento e Suporte TI, em 09/05/2023, às 13:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador 1150574 e o código CRC 992778F5.

Referência: Processo nº E-20/001.002731/2022

Avenida Marechal Câmara, 314 - Bairro Centro
Rio de Janeiro - RJ - CEP 20020-080
- www.defensoria.rj.def.br

SEI nº 1150574



ANEXO IV DO TERMO DE REFERÊNCIA

Rio de Janeiro, 09 de maio de 2023.

Processo nº E-20/001.002731/2022

MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO

A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO com sede na Av. Marechal Câmara, 314, Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20020-080, inscrito no CNPJ sob o nº 31.443.526/0001-70, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, inscrito no CNPJ sob o nº <CNPJ>, doravante denominada **CONTRATADA**;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela CONTRATANTE.

Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.

Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O TERMO informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Parágrafo Primeiro – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Segundo – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Terceiro – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;

Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa e de dados pessoais que tenha acesso sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações. A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE e de dados pessoais, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

- I - Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;
- II - Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;
- III - Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e
- IV - Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretirável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que trata m desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

CLÁUSULA OITAVA – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizam ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

O acréscimo, a complementação, a substituição e o esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessária a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiais, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

CLÁUSULA NONA – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DA CONTRATANTE>, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

Rio de Janeiro, de de 2022

De Acordo

PELA CONTRATANTE

PELA CONTRATADA

<Nome>

<Matrícula>

<Nome>

<Qualificação>

Testemunhas

<Nome>

<Qualificação>

<Nome>

<Qualificação>



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS BATISTA FILGUEIRA, Coordenador de Atendimento e Suporte TI**, em 09/05/2023, às 13:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1150575** e o código CRC **72E0F0F6**.

Referência: Processo nº E-20/001.002731/2022

Avenida Marechal Câmara, 314 - Bairro Centro
Rio de Janeiro - RJ - CEP 20020-080
- www.defensoria.rj.def.br

SEI nº 1150575



ANEXO V DO TERMO DE REFERÊNCIA

Rio de Janeiro, 09 de maio de 2023.

Processo nº E-20/001.002731/2022

1. OBJETIVO

- 1.1. As especificações presentes neste documento referem-se a requisitos mínimos definidos pela CONTRATANTE para o sistema de bilhetagem. A critério da CONTRATADA poderão ser ofertados mais recursos no software desde que atendam aos requisitos mínimos exigidos no edital.
- 1.2. O sistema de monitoramento e bilhetagem atenderá em exclusividade ao lote 1, composto por modelos de impressoras multifuncionais.

2. ESPECIFICAÇÕES

2.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema informatizado para garantir todo o inventário do parque instalado e tal como sua bilhetagem produzida e facilitar a gestão dos serviços. No ambiente devem estar reunidas todas as especificações citadas neste item, bem como as informações consolidadas de todos equipamentos instalados. Tal sistema deve possuir as seguintes capacidades:

- I - Operar em ambiente Web (internet ou intranet), devendo ter sua interface de acesso compatível com o navegador Google Chrome, Firefox ou Microsoft Edge, em suas versões mais recentes;
- II - Monitorar os equipamentos de forma on-line, possibilitando, no mínimo, gerenciar remotamente via rede TCP/IP os equipamentos instalados, permitindo checagem do status de impressão e nível dos suprimentos de impressão. Este processo deverá ser realizado na própria rede da CONTRATANTE, seguindo a política de segurança vigente, não permitindo o envio de dados a servidores externos à rede;
- III - O monitoramento deverá atender a todas impressoras instaladas na rede da Defensoria que estejam conectadas;
- IV - Emitir alertas (por e-mail), em tempo real, quando os equipamentos apresentarem baixo nível de insumos e consumíveis, permitindo assim a ação proativa da CONTRATADA para evitar a interrupção do serviço prestado;
- V - Permitir a atribuição de diversos perfis, grupos e subgrupos à um mesmo usuário;
- VI - Permitir a definição de página impressa por modelo de equipamento, diferenciando impressão monocromática e policromática e o formato do papel;
- VII - Permitir a geração de relatórios contendo minimamente, informações sobre:
 - a) Nome do usuário, CPF do usuário (login);
 - b) Nome do documento;
 - c) Horário de impressão;
 - d) Nome da impressora;
 - e) Número de páginas;
 - f) Indicação de impressão simples ou duplex;
 - g) Modo de impressão (poli ou monocromática, impressão ou digitalização) e tamanho do papel;
- VIII - Permitir a impressão de relatórios e a exportação nos formatos de planilha eletrônica (em formato .csv, .ods ou .xls), contendo minimamente os modelos e o quantitativo de equipamentos instalados, a unidade onde o equipamento encontra-se instalado, se o equipamento se encontra ativo ou não, a data da última impressão e o nível de insumos disponíveis.

2.2. O licenciamento do software necessário para a implantação da solução de gestão e controle das impressoras é de responsabilidade da CONTRATADA, bem como a instalação e todas as configurações do software a ser utilizado para esta finalidade.

2.3. No relatório mensal para faturamento, poderão ocorrer casos de impressoras com contadores zerados por motivo de desligamento, troca de equipamento, indisponibilidade de rede, etc. Estes casos deverão ser verificados pela fornecedora de forma a evitar reincidência. No entanto, havendo reincidência, caberá à CONTRATADA averiguar possível problema sistêmico ou local que esteja impossibilitando o monitoramento e será aplicada glosa de 0,05% no valor de locação do equipamento.

2.4. Os relatórios deverão ser compostos a partir de períodos determinados pelo usuário.

2.5. Após sua instalação, o sistema deverá ter sua autenticação integrada à base LDAP da CONTRATANTE. Caso seja comprovada a inviabilidade técnica de integração aos ambientes, será admitida, alternativamente, autenticação ofertada pela CONTRATADA, ficando a cargo da CONTRATADA o registro de todos os usuários na base de autenticação.

2.6. Os custos do fornecimento do SISTEMA DE MONITORAMENTO DOS EQUIPAMENTOS e sua infraestrutura, incluindo possíveis licenciamentos, serão de responsabilidade da empresa CONTRATADA, visando a manutenção dos, níveis mínimos de serviço, devendo os mesmos estarem incluídos no custo fixo mensal dos equipamentos disponibilizados.

2.7. O software deverá possuir recursos de redirecionamento dos trabalhos de impressão de uma impressora off-line para uma impressora on-line, mantendo-se a contabilização para o usuário que solicitou a impressão. É desejável que o usuário seja notificado em tela, inclusive com possibilidade de optar para qual equipamento o trabalho deva ser encaminhado.

3. ITENS PARA COMPROVAÇÃO DE ATENDIMENTO DURANTE A PROVA DE CONCEITO

3.1. Abaixo segue tabela com requisitos necessários para atendimento:

Item	Requisitos
Gestão de equipamentos	Operar em ambiente Web (internet ou intranet), devendo ter sua interface de acesso compatível com o navegador Google Chrome, Firefox ou Microsoft Edge, em suas versões mais recentes;
	Emitir alertas (por e-mail), em tempo real, quando os equipamentos apresentarem baixo nível de insumos e consumíveis, permitindo assim a ação proativa da CONTRATADA para evitar a interrupção do serviço prestado;
Gestão de perfis	Permitir a definição de página impressa por modelo de equipamento, diferenciando impressão monocromática e policromática e o formato do papel;
Relatórios	Permitir a atribuição de diversos perfis, grupos e subgrupos à um mesmo usuário;
	Permitir a geração de relatórios contendo minimamente, informações sobre: <ul style="list-style-type: none"> • Nome do usuário, CPF do usuário (login); • Nome do documento; • Horário de impressão; • Nome da impressora; • Número de páginas; • Indicação de impressão simples ou duplex; • Modo de impressão (poli ou monocromática, impressão ou digitalização) e tamanho do papel;
	Permitir a impressão de relatórios e a exportação nos formatos de planilha eletrônica (em formato .csv, .ods ou .xls), contendo minimamente os modelos e o quantitativo de equipamentos instalados, a unidade onde o equipamento encontra-se instalado, se o equipamento se encontra ativo ou não, a data da última impressão e o nível de insumos disponíveis.
	Permitir impressão por período determinado pelo usuário.



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS BATISTA FILGUEIRA**, Coordenador de Atendimento e Suporte TI, em 09/05/2023, às 13:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539](#), de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_externo=0, informando o código verificador **1150579** e o código CRC **1C8E09B2**.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO E SUPORTE DE TI

ANEXO VI DO TERMO DE REFERÊNCIA

Rio de Janeiro, 09 de maio de 2023.

Processo nº E-20/001.002731/2022

1. OBJETIVO

- 1.1. As especificações presentes neste documento referem-se a requisitos mínimos definidos pela CONTRATANTE para o sistema de chamados.
1.2. A critério da LICITANTE poderão ser ofertados mais recursos no software desde que atendam aos requisitos mínimos exigidos no edital.

2. ESPECIFICAÇÃO DO SISTEMA DE CHAMADOS

- 2.1. Abaixo segue tabela com requisitos necessários para atendimento ao sistema de chamados:

Item	Requisitos
Campos obrigatórios	Usuário solicitante
	Localidade
	Horário de abertura
	Início de atendimento
	Término de atendimento
	Horário de encerramento
	Número de série da impressora
	Descrição do chamado
Solução do Chamado	
Recuperação de informações	Sistema deve recuperar chamados por localidade
	Sistema deve recuperar chamados por Usuário
	Sistema deve recuperar chamados por período
	Sistema deve recuperar chamados por número de série de impressora
	Sistema deve recuperar chamados por número da OS ou pedido
Relatórios	Quantitativo de chamados por período a selecionar
	Tipo de acionamento (Ex. Sistema, telefone, e-mail, etc)
	Por status Aberto
	Por status Suspenso
	Por status Encerrado
	Localidade de abertura
	Tempo de resolução
	Quantitativo de reabertura de chamados por período indicado
	Por número de série da impressora



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS BATISTA FILGUEIRA**, Coordenador de Atendimento e Suporte TI, em 09/05/2023, às 13:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539](#), de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1150585** e o código CRC **0031A3F9**.

Referência: Processo nº E-20/001.002731/2022

Avenida Marechal Câmara, 314 - Bairro Centro
Rio de Janeiro - RJ - CEP 20020-080
- www.defensoria.rj.def.br

SEI nº 1150585



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO E SUPORTE DE TI

TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO

Rio de Janeiro, 09 de maio de 2023.

Processo nº E-20/001.002731/2022

ANEXO VII - MODELO PLANILHA DE FATURAMENTO

A	B	C	D	E	FRANQUIA MENSAL			PRODUZIDO			VALOR FRANQUIA			VALOR EXCEDENTE			R	S
					F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q		
TIPO	SÉRIE	LOCALIZAÇÃO	DATA INSTALAÇÃO	DIAS	MONO (A)	COLOR (B)	TOTAL (A+B)	MONO (A)	COLOR (B)	TOTAL (A+B)	MONO (A)	COLOR (B)	TOTAL (A+B)	MONO (A)	COLOR (B)	TOTAL (A+B)	Glosa	Valor a ser pago
TIPO I				30	1.000	-	1.000											
TIPO II				30	300	700	1.000											
TIPO III				30	4.000	-	4.000											
TIPO IV				30	200	800	1.000											

L = E3* VALOR FRANQUIA MENSAL/30

O = I3*VALOR EXCEDENTE

S = N3-R3



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS BATISTA FILGUEIRA**, Coordenador de Atendimento e Suporte TI, em 09/05/2023, às 13:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1150590** e o código CRC **4B015A0D**.

Referência: Processo nº E-20/001.002731/2022

Avenida Marechal Câmara, 314 - Bairro Centro
Rio de Janeiro - RJ - CEP 20020-080
- www.defensoria.rj.def.br

SEI nº 1150590



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO E SUPORTE DE TI

TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO

Rio de Janeiro, 09 de maio de 2023.

Processo nº E-20/001.002731/2022

ANEXO VIII - MODELO DE PLANILHA DE CÁLCULO DE SLA MENSAL

A	B	C	D	E	F
Início Expediente	Final expediente	Horas úteis	SLA Capital	SLA Interior	Data fechamento
08:00:00	18:00:00	10:00:00	1	2	

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
REGIÃO	Nº OS	LOCALIDADE	DATA ABERTURA	DATA FECHAMENTO	MODELO EQUIPAMENTO	SERIAL NUMBER	DIAS TOTAIS	SLA	ESTOROU SLA?	DIAS DE ATRASO	GLOSA

Dias totais = (DIATRABALHOTOTAL(D6;SE(E6="Sem dados";\$F\$2;E6))-1)

SLA=SE(\$A6="REGIÃO DA CAPITAL";\$D\$2;\$E\$2)

ESTOUROU SLA =SE(H6>I6;"Sim";"Não")

DIAS DE ATRASO =SE(J6="Não";0;H6-I6)

GLOSA =SE(T30<6;T30*0,05;SE(T30<11;T30*0,1;SE(T30<20;"FATURA";"3% FATURA")))



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS BATISTA FILGUEIRA**, Coordenador de Atendimento e Suporte TI, em 09/05/2023, às 13:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1150594** e o código CRC **2803AC46**.

Referência: Processo nº E-20/001.002731/2022

Avenida Marechal Câmara, 314 - Bairro Centro
Rio de Janeiro - RJ - CEP 20020-080
- www.defensoria.rj.def.br

SEI nº 1150594