



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Anexo I do Edital

## **TERMO DE REFERÊNCIA**

**INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA – CAMPUS JOÃO PESSOA**

PREGÃO Nº 01/2023

(Processo Administrativo n.º 23326.013411.2022-10)

**Contratação de serviço continuado de impressão corporativa - outsourcing de impressão**

João Pessoa – PB, 17 de outubro de 2022.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

**INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA – CAMPUS JOÃO PESSOA**

**Histórico de Revisões**

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
18/10/2022	1.0	Finalização da primeira versão do documento.	Karolina Castro
18/10/2022	2.0	Revisão do documento após primeira versão	Clarineide Batista



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

### Sumário

1 – OBJETO DA CONTRATAÇÃO.....	4
2 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC.....	4
2.1 Bens e serviços que compõem a solução.....	4
3 – JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO.....	4
3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação.....	4
3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais.....	5
3.3. Estimativa da demanda.....	5
3.4. Parcelamento da Solução de TIC.....	5
3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados.....	6
4 – ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO.....	6
4.1. Requisitos de Negócio.....	6
4.2. Requisitos de Capacitação.....	6
4.3. Requisitos Legais.....	6
4.4. Requisitos de Manutenção.....	6
4.5. Requisitos Temporais.....	7
4.6. Requisitos de Segurança e Privacidade.....	7
4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais.....	7
4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica.....	7
4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação.....	7
4.10. Requisitos de Implantação.....	7
4.11. Requisitos de Garantia e Manutenção.....	8
4.12. Requisitos de Experiência Profissional.....	8
4.13. Requisitos de Formação da Equipe.....	8
4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho.....	8
4.15. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade.....	8
4.16. Outros Requisitos Aplicáveis.....	9
5 – RESPONSABILIDADES.....	9
5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE.....	9
5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA.....	10
5.3. Deveres e responsabilidades do órgão gerenciador da ata de registro de preços.....	11
6 – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO.....	11
6.1. Rotinas de Execução.....	11
6.2. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle.....	12
6.3. Mecanismos formais de comunicação.....	12
6.4. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança.....	12
7 – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO.....	12
7.1. Critérios de Aceitação.....	12
7.2. Procedimentos de Teste e Inspeção.....	12
7.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.....	13
7.4. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento.....	14
7.5. Do Pagamento.....	16
8 – ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO.....	17
9 – ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO.....	17
10 – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO.....	17
11 – DO REAJUSTE DE PREÇOS (quando aplicável).....	18
12 – DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR.....	18



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

12.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação .....	18
12.2 Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência .....	18
12.3 Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação .....	19
13 – DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO .....	20



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**Referência: Arts. 12 a 24 IN SGD/ME Nº 1/2019.**

## **1 – OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

Contratação de serviço continuado de impressão corporativa - outsourcing de impressão, na modalidade de franquia mensal mais excedente, compreendendo o fornecimento, instalação, configuração e a cessão de direito de uso de equipamentos de impressão digital, contemplando a impressão, cópia e digitalização - sem ônus - incluindo a prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva, reposição de peças, suprimentos e insumos originais ou certificados pelo fabricante, exceto papel, sistemas para gerenciamento, monitoramento, controle de cotas de impressão, gestão de ativos e contabilização - bilhetagem - de documentos impressos e copiados, visando atender às necessidades institucionais, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

A presente contratação adotará como regime de execução a empreitada por preço unitário.

**O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 48 (quarenta e oito) meses, com base no artigo 57, IV, da Lei 8.666, de 1993.**

## **2 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC**

A descrição da solução como um todo, abrange a prestação do serviço de impressão corporativa - outsourcing de impressão, na modalidade de franquia mensal mais excedente, compreendendo o fornecimento, instalação, configuração e a cessão de direito de uso de equipamentos de impressão digital, contemplando a impressão, cópia e digitalização - sem ônus - incluindo a prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva, reposição de peças, suprimentos e insumos originais ou certificados pelo fabricante, exceto papel, sistemas para gerenciamento, monitoramento, controle de cotas de impressão, gestão de ativos e contabilização - bilhetagem - de documentos impressos e copiados, visando atender às necessidades institucionais.

A presente solução tem por base normativa o Manual de Boas Práticas, orientações e vedações para contratações de serviços de Outsourcing de impressão, da então Secretaria de Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão - STI/MPDG, que recomenda aos órgãos da Administração Pública Federal, no atendimento às demandas de serviços de impressão e digitalização, realizar a contratação preferencial de Outsourcing de impressão na modalidade franquia de páginas mais excedente, no lugar de aquisição ou locação de equipamentos de impressão e digitalização sem franquia de páginas.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Neste reconhecido formato de serviço disponibilizado pelo mercado, ficam estabelecidos alguns preceitos:

No Outsourcing de impressão fica sob responsabilidade da CONTRATADA todos os itens que contemplam a prestação dos serviços: fornecimento e disponibilidade dos equipamentos, software de gerenciamento de ativos e bilhetagem das páginas impressas, assistência técnica com manutenção preventiva e corretiva, repasse de conhecimento para usuários, reposição de peças e insumos/consumíveis, sempre levando em consideração a sustentabilidade.

A **Franquia** é a definição do mínimo a ser pago mensalmente a CONTRATADA, no qual fica-lhe assegurado um valor para amortização mensal do equipamento; ou seja, o valor da cópia dentro da franquia é composto pelo lucro do fornecedor adicionado dos custos fixos e variáveis dos serviços e da amortização do produto.

**Excedente** é a contabilização das impressões e cópias além da franquia, sem garantia de consumo, onde o fornecedor comporá seu respectivo valor financeiro sem incluir a amortização do equipamento, visto que estes já estão abarcados dentro da franquia mensal mandatária. Por esta razão, entende-se que o valor da cópia/impressão dentro da franquia possui um valor maior do que a cópia/impressão excedente.

A franquia de impressões por tipo de equipamento deverá ser utilizada apenas como parâmetro para melhor dimensionamento dos insumos e peças, podendo o CONTRATANTE ultrapassar o limite de impressões estimado por equipamento. Assim como a franquia mais excedente de impressão monocromática podem ser utilizadas por todos os equipamentos, independentemente do tipo.

A franquia de impressão corresponde ao quantitativo mensal de consumo estimado pelo campus contratante, conforme o quadro de Estimativa de Impressões Mensais neste termo de referência.

O volume de impressões/cópias da franquia de impressão, que não for utilizado durante o mês corrente, será considerado saldo positivo, devendo ser disponibilizado para impressão nos meses subsequentes, durante o período de 6 (seis) meses.

Mesmo constando estimativa de cópias por mês para cada equipamento, a contagem das cópias é feita de forma global. Deste modo, o excedente de cópias de um equipamento poderá ser compensando por equipamentos que efetuaram um número de cópias abaixo do limite mensal estipulado.

Ao final de cada mês, para fins de faturamento, a apuração levará em conta a franquia contratada e o número de cópias/impressões realizadas. Se o número global de cópias/impressões for menor que a franquia, deverá ser pago o valor da franquia.

As cópias/impressões mensais realizadas acima da franquia mensal contratada, serão consideradas como páginas excedentes.

As impressões/cópias realizadas com saldo positivo (somatório de impressões/cópias abaixo da franquia acumulado em meses anteriores), não são consideradas páginas excedentes.

O número de páginas excedentes impressas/copiadas durante semestre terá o valor do excedente o mesmo do formador da franquia, sendo pago a cada 6 (seis) meses, devendo as impressões/cópias de páginas excedentes serem bloqueadas automaticamente pela CONTRATADA.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

**O pagamento das páginas excedentes será realizado pela CONTRATANTE semestralmente, mediante análise do consumo mensal, caso a soma das cópias/impressões realizadas no semestre for superior a soma das franquias mensais do semestre, será efetuado o pagamento desta diferença como página excedente, do contrário as cópias/impressões realizadas serão consideradas como integrantes da franquia no contexto. Esta forma de cálculo das páginas excedentes é demonstrada neste Termo de Referência.**

**O valor da página excedente a franquia, tanto nas impressões monocromáticas quanto policromáticas, deverão ser no mínimo 25% menor que o valor cobrado pela página impressa dentro da franquia.**

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

Se essa diferença, entre franquia contratada e páginas impressas/copiadas, for alta e recorrente, proveniente de uma tendência de baixa ou mudança no perfil do consumo, a CONTRATANTE pode aditivar o contrato visando consolidar esta mudança, de modo que não ocorra de forma reiterada o pagamento por páginas não produzidas, devendo ainda serem observados os limites estabelecidos no art. 65 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

As digitalizações não poderão ser contabilizadas como impressões/cópias, na medida em que as mesmas se referem a funcionalidades próprias dos equipamentos e independem de abastecimento de suprimentos. Portanto não haverá custo para a realização de digitalizações.

Para execução dos serviços solicitados, a CONTRATADA deverá disponibilizar a quantidade de equipamentos, a seguir estabelecida:

INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA - CAMPUS JOÃO PESSOA (UASG: 158469)		
TIPO DE EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO RESUMIDA	QUANTIDADE
I	OUTSOURCING DE IMPRESSÃO – CONFORME DESCRIÇÃO DO ITEM 1	35
II	OUTSOURCING DE IMPRESSAO - CONFORME DESCRIÇÃO DO ITEM 2	04
III	OUTSOURCING DE IMPRESSAO - CONFORME DESCRIÇÃO DO ITEM 3	06
IV	OUTSOURCING DE IMPRESSAO - CONFORME DESCRIÇÃO DO ITEM 4	08



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA - CAMPUS ITABAIANA (UASG: 155894)		
TIPO DE EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO RESUMIDA	QUANTIDADE
I	OUTSOURCING DE IMPRESSÃO - CONFORME DESCRIÇÃO DO ITEM 1	03
II	OUTSOURCING DE IMPRESSAO - CONFORME DESCRIÇÃO DO ITEM 2	01

## 2.1 Bens e serviços que compõem a solução

Tipos de Equipamentos:

TIPO DE EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO
I	Equipamento Multifuncional novo de primeiro uso – monocromático Tecnologia a laser ou led; Velocidade mínima de cópia e impressão 40 cpm/ppm A4; Frente verso impressão/cópia/scanner; Tamanho Do vidro de originais até ofício; Senhas de impressão confidencial mínimo 100; Alimentador automático para no mínimo 60 folhas; Capacidade mínima de papel gaveta 250 folhas; Bypass para no mínimo 50 folhas; Saída de papel mínima 150 folhas; Linguagem de impressão PCL6/Scrip3; Conectividade USB, Ethernet 10/100/1000; Memória 512MB; Processador 600mhz; Resolução de cópia 600x600 dpi; Resolução de Impressão 1.200x1.200; Resolução scanner 600 x 600; Sistema operacional Windows 7, Windows 8, Windows 10, Mac; Ciclo mensal mínimo 40.000 paginas/mês.
II	Equipamento multifuncional novo de primeiro uso – monocromático Tecnologia laser ou LED Velocidade mínima de cópia e impressão 60 cpm/ppm A4; Frente verso impressão/cópia/scanner; Tamanho da cópia e do original A3; Senhas de impressão confidencial mínimo 100; Alimentador automático para no mínimo 200 folhas; Capacidade mínima de papel 7000 folhas; Bypass para no mínimo 150 folhas; Linguagem de impressão PCL6/Scrip3; Conectividade USB, Ethernet 10/100/1000 Memória mínimo 4 GB; Disco rígido mínimo 320 GB Processador 1GHz; Resolução de cópia 600x600 dpi; Resolução de impressão 1.200x1.200; Sistema operacional Windows 7, Windows 8, Windows 10; Finalizador com grampeamento em varias posições, com capacidade de grampeamento para no minimo100 folhas; Ciclo mensal mínimo 200.000 páginas/mês.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

III	<p>Equipamento Multifuncional novo de primeiro uso – color; Tecnologia a laser ou led; Velocidade mínima de cópia e impressão 35 cpm/ppm A4; Frente verso impressão/cópia/scanner; Tamanho da cópia/impressão ofício; Senhas de impressão confidencial mínimo 100; Alimentador automático para no mínimo 50 folhas; Capacidade mínima de papel gaveta 250 folhas; Bypass para no mínimo 50 folhas; Saída de papel mínima 150 folhas; Linguagem de impressão PCL6/Scrip3; Conectividade USB, Ethernet 10/100/1000/wireless; Memória 2 GB; Processador mínimo 1.2 Ghz; Resolução de cópia 600x600 dpi; Resolução de impressão mínima 600x600 Sistema operacional Windows XP (opcional), Windows 7,</p> <p>Windows 8, Windows 10, Mac, Linux; Capacidade de gramatura de 220 g/m.</p>
IV	<p>Equipamento Multifuncional novo de primeiro uso – monocromático; Tecnologia a laser ou led;</p> <p>Velocidade mínima de cópia e impressão 55 cpm/ppm A4; Frente verso impressão e copia; Tamanho da cópia/impressão até ofício; Alimentador automático para no mínimo 70 folhas; Capacidade mínima de papel gaveta 520folhas; Baypass para no mínimo 50 folhas; Saída de papel mínima 260 folhas; Linguagem de impressão PCL6; Conectividade USB, Ethernet 10/100/100 Memória mínima 3GB; Processador mínimo 1.2 mhz; Resolução de cópia 1200x1200 dpi; Resolução de impressão mínima 600x600 Sistema operacional Windows XP (opcional), Windows 7, Windows 8, Windows 10; Com capacidade de gramatura para até 220 g/m.</p>

Estimativas de consumo individualizadas, do órgão gerenciador e órgão(s) e entidade(s) participante(s):

**Órgão Gerenciador – Campus João Pessoa**

GRUPO I - INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA – CAMPUS JOÃO PESSOA (UASG: 158469)								
ITEM	CAT-SER	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA (MÊS)	QUANTIDADE ESTIMADA (12 MESES)	QUANTIDADE ESTIMADA (48 MESES)	VALOR UNITÁRIO MÁXIMO ACEITÁVEL (R\$)	VALOR TOTAL MÁXIMO ACEITÁVEL ANUAL (R\$)
1	26743	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Dentro da Franquia* - sem	Páginas	35.000	420.000	1.680.000	R\$ 0,29	R\$ 121.800,00



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

		papel - Para equipamentos Tipo I.						
2	26743	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Excedente à Franquia** - sem papel - Para equipamentos Tipo I.	Páginas	23.333	279.996	1.119.984	R\$ 0,21	R\$ 58.799,16
3	26590	Outsourcing de Impressão - Páginas A3 - Monocromático - Dentro da Franquia* - sem papel - Para equipamento Tipo II	Páginas	120.000	1.440.000	5.760.000	R\$ 0,26	R\$ 374.400,00
4	26670	Outsourcing de Impressão - Páginas A3 - Monocromático - Excedente à Franquia** - sem papel - Para equipamento Tipo II.	Páginas	80.000	960.000	3.840.000	R\$ 0,19	R\$ 182.400,00
5	26611	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Policromático - Dentro da Franquia* - sem papel - Para equipamento Tipo III.	Páginas	6.000	72.000	288.000	R\$ 0,54	R\$ 38.880,00
6	26697	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Policromático - Excedente à Franquia** - sem papel - Para equipamento Tipo III.	Páginas	4.000	48.000	192.000	R\$ 0,40	R\$ 19.200,00
7	26573	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Dentro da Franquia* - sem papel - Para equipamento Tipo IV.	Páginas	28.000	336.000	1.344.000	R\$ 0,22	R\$ 73.920,00



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

8	26654	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Excedente à Franquia** - sem papel - Para equipamento Tipo IV.	Páginas	18.667	224.004	896.016	R\$ 0,16	R\$ 35.840,64
<b>VALOR TOTAL ESTIMADO - GRUPO I</b>						<b>R\$ 905.239,80</b>		

**Órgão Participante – Campus Itabaiana**

GRUPO II - INSTITUTO FEDERAL DA PARAIBA – CAMPUS ITABAIANA (UASG: 155894)								
ITEM	CAT-SER	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA (MÊS)	QUANTIDADE ESTIMADA (12 MESES)	QUANTIDADE ESTIMADA (48 MESES)	VALOR UNITÁRIO MÁXIMO ACEITÁVEL (R\$)	VALOR TOTAL MÁXIMO ACEITÁVEL ANUAL (R\$)
9	26743	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Dentro da Franquia* - sem papel - Para equipamentos Tipo I.	Páginas	4.050	48.600	194.400	R\$ 0,29	R\$ 14.094,00
10	26743	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Excedente à Franquia** - sem papel - Para equipamentos Tipo I.	Páginas	2.700	32.400	129.600	R\$ 0,21	R\$ 6.804,00
11	26590	Outsourcing de Impressão - Páginas A3 - Monocromático - Dentro da Franquia* - sem papel - Para equipamento Tipo II	Páginas	18.000	216.000	864.000	R\$ 0,26	R\$ 56.160,00
12	26670	Outsourcing de Impressão - Páginas A3 - Monocromático - Excedente à Franquia** - sem papel - Para	Páginas	12.000	144.000	576.000	R\$ 0,19	R\$ 27.360,00



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

		equipamento Tipo II.						
<b>VALOR TOTAL ESTIMADO - GRUPO II</b>						<b>R\$ 104.418,00</b>		

Quantidade de equipamentos por campus:

<b>IFPB – CAMPUS JOÃO PESSOA</b>	
<b>TIPO DE EQUIPAMENTO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
I	35
II	04
III	06
IV	08

<b>IFPB – CAMPUS ITABAIANA</b>	
<b>TIPO DE EQUIPAMENTO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
I	04
II	01

### **3 – JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO**

#### **3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação**

Trata-se de serviço comum, de caráter continuado e sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

A presente contratação permitirá a continuação da padronização da prestação do serviço de outsourcing de impressão facilitando a gestão administrativa do contrato, compatibilizando com os objetivos estratégicos definidos no PDCTI 2021-2022 ao promover a disponibilização de equipamento(s) de uso corporativo multifuncional para impressão, cópia e digitalização de documentos.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Impressão/reprodução de documentos corporativos em formatos convencionais (A3/A4), em configuração de cor monocromática e/ou policromática – quando o equipamento demandado exigir tal funcionalidade e observando os critérios de tecnologia, performance e qualidade definidos para cada categoria de equipamento.

Fornecimento de solução completa de gerenciamento do serviço contratado, incluindo gerenciamento de equipamentos, de consumo de impressões, gerenciamento de usuários e gestão técnica do serviço.

Provimento de assistência técnica on-site, com manutenção preventiva/corretiva e reposição de peças – incluindo provimento de solução de gestão de atendimento ao usuário, com automação do processo de abertura e controle de acionamentos técnicos via interface web e/ou central de atendimento ao usuário com oferta de linha telefônica DDG (Discagem Direta Gratuita).

Fornecimento contínuo de suprimentos e consumíveis de impressão (exceto papéis ou outras mídias de impressão) – incluindo, por exemplo, cartuchos de toner e outros suprimentos e consumíveis de substituição contínua (todos novos, não remanufaturados, originais e genuínos do fabricante dos equipamentos a serem aplicados).

Treinamento e suporte aos usuários da solução e repasse de conhecimentos acumulados ao longo da prestação dos serviços.

### 3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
N1	Modelar o Sistema de Gestão Estratégica do IFPB com práticas de organizações de classe mundial e com foco em resultados, visando ao desenvolvimento sustentável e busca de melhores resultados para os stakeholders.
N2	Garantir serviços e soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) que acrescentem eficiência e qualidade para suportar as políticas institucionais de ensino-pesquisa-extensão-gestão e os processos do IFPB.

ALINHAMENTO AO PDTIC <2021-2022>			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
A1	Outsourcing de impressão	M1	Formalizar uma política de governança alinhada às melhores práticas (COBIT/ITIL), visando a melhoria no nível de maturidade da Instituição focada na tecnologia da informação e em seu desempenho e gerenciamento de riscos no âmbito do IFPB (PDI 2020 - 2024).
A2	Outsourcing de impressão	M2	Desenvolver o Sistema de Gestão Estratégica do IFPB com práticas de organizações de classe mundial e com foco em resultados (PDI 2020 - 2024).

ALINHAMENTO AO PAC 2022
-------------------------



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

PLANEJAMENTO E GERENCIAMENTO DE CONTRATAÇÕES  
Órgão: 026417 - INST.FED.DE EDUC.,CIENC.E TEC. DA PARAIBA  
UASG: 158469 - INST.FED.DA PARAIBA/CAMPUS JOÃO PESSOA  
Relatório de Itens do Plano Anual 2022  
Arquivo gerado em: 17/10/2022 11:45:24

Número da contratação	Status da contratação	Título da contratação	Categoria da contratação	UASG Atual	Valor total da contratação	Data estimada para o início do processo de contratação	Data estimada para a conclusão do processo de contratação	Área requisitante	Nº DFD	Classificação da Contratação	Código Classe/Grupo	Nome Classe/Grupo	Descrição material/serviço	Valor Total
110/2021	Aprovada	TIC - Outsourcing de Impressão	Contratações_TIC	158469	R\$ 132.000,00	05/07/2021	01/01/2022	Unidade de migração	1539/2021	Serviço	151	OUTSOURCING DE IMPRESSÃO - MODALIDADE FRANQUIA MAIS EXCELENTE DE PÁGINAS	OUTSOURCING DE IMPRESSÃO - PÁGINAS A4 - MONOCROMÁTICO - DENTRO DA FRANQUIA SEM PAPEL	R\$ 60.000,00
110/2021	Aprovada	TIC - Outsourcing de Impressão	Contratações_TIC	158469	R\$ 132.000,00	05/07/2021	02/01/2022	Unidade de migração	1540/2021	Serviço	151	OUTSOURCING DE IMPRESSÃO - MODALIDADE FRANQUIA MAIS EXCELENTE DE PÁGINAS	OUTSOURCING DE IMPRESSÃO - PÁGINAS A3 - MONOCROMÁTICO - DENTRO DA FRANQUIA SEM PAPEL	R\$ 48.000,00
110/2021	Aprovada	TIC - Outsourcing de Impressão	Contratações_TIC	158469	R\$ 132.000,00	05/07/2021	03/01/2022	Unidade de migração	1541/2021	Serviço	151	OUTSOURCING DE IMPRESSÃO - MODALIDADE FRANQUIA MAIS EXCELENTE DE PÁGINAS	OUTSOURCING DE IMPRESSÃO - MODALIDADE FRANQUIA MAIS EXCELENTE DE PÁGINAS	R\$ 12.000,00
110/2021	Aprovada	TIC - Outsourcing de Impressão	Contratações_TIC	158469	R\$ 132.000,00	05/07/2021	04/01/2022	Unidade de migração	1542/2021	Serviço	151	OUTSOURCING DE IMPRESSÃO - MODALIDADE FRANQUIA MAIS EXCELENTE DE PÁGINAS	OUTSOURCING DE IMPRESSÃO - PÁGINAS A4 - MONOCROMÁTICO - DENTRO DA FRANQUIA SEM PAPEL	R\$ 12.000,00

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS ITABAIANA  
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES  
DEMANDA PCA - 2022

Número da contratação	Status da contratação	Título da contratação	Categoria da contratação	UASG Atual	Valor total da contratação	Área requisitante	Nº DFD	Nº do Item da Contratação	Classificação da Contratação	Código Classe/Grupo	Nome Classe/Grupo	Valor Unitário	Quantidade	Valor Total
74/2022	Aprovada	Contratação dos serviços de Outsourcing de Impressão	CONTRATAÇÕES TIC	155894	91.668,96	NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - TIC	699/2022	1	Serviços	151	OUTSOURCING DE IMPRESSÃO - MODALIDADE FRANQUIA MAIS EXCELENTE DE PÁGINAS	91.668,96	1	91.668,96

### 3.3. Estimativa da demanda

Para dimensionar o volume da demanda dos serviços de impressão corporativa nos baseamos em duas premissas:

- Estruturação de uma nova lógica de alocação de equipamentos; e
- Análise do histórico de consumo de impressões, considerando a média de impressões dos últimos 48 meses.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Cabe salientar que, para o cálculo da quantidade de páginas dentro da franquia e excedentes, seguiu-se a orientação da **Portaria SGD/ME nº 844, de 14 de fevereiro de 2022, item 5.2.**

**Órgão Gerenciador – Campus João Pessoa**

GRUPO I - INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA – CAMPUS JOÃO PESSOA (UASG: 158469)								
ITEM	CAT-SER	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA (MÊS)	QUANTIDADE ESTIMADA (12 MESES)	QUANTIDADE ESTIMADA (48 MESES)	VALOR UNITÁRIO MÁXIMO ACEITÁVEL (R\$)	VALOR TOTAL MÁXIMO ACEITÁVEL ANUAL (R\$)
1	26743	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Dentro da Franquia* - sem papel - Para equipamentos Tipo I.	Páginas	35.000	420.000	1.680.000	R\$ 0,29	R\$ 121.800,00
2	26743	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Excedente à Franquia** - sem papel - Para equipamentos Tipo I.	Páginas	23.333	279.996	1.119.984	R\$ 0,21	R\$ 58.799,16
3	26590	Outsourcing de Impressão - Páginas A3 - Monocromático - Dentro da Franquia* - sem papel - Para equipamento Tipo II	Páginas	120.000	1.440.000	5.760.000	R\$ 0,26	R\$ 374.400,00
4	26590	Outsourcing de Impressão - Páginas A3 - Monocromático - Excedente à Franquia** - sem papel - Para equipamento Tipo II.	Páginas	80.000	960.000	3.840.000	R\$ 0,19	R\$ 182.400,00
5	26611	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Policromático - Dentro da Franquia* - sem papel - Para equipamento Tipo III.	Páginas	6.000	72.000	288.000	R\$ 0,54	R\$ 38.880,00



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

6	26611	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Policromático - Excedente à Franquia** - sem papel - Para equipamento Tipo III.	Páginas	4.000	48.000	192.000	R\$ 0,40	R\$ 19.200,00
7	26573	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Dentro da Franquia* - sem papel - Para equipamento Tipo IV.	Páginas	28.000	336.000	1.344.000	R\$ 0,22	R\$ 73.920,00
8	26573	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Excedente à Franquia** - sem papel - Para equipamento Tipo IV.	Páginas	18.667	224.004	896.016	R\$ 0,16	R\$ 35.840,64
<b>VALOR TOTAL ESTIMADO - GRUPO I</b>						<b>R\$ 905.239,80</b>		

**Órgão Participante – Campus Itabaiana**

<b>GRUPO II - INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA – CAMPUS ITABAIANA (UASG: 155894)</b>								
ITEM	CAT-SER	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA (MÊS)	QUANTIDADE ESTIMADA (12 MESES)	QUANTIDADE ESTIMADA (48 MESES)	VALOR UNITÁRIO MÁXIMO ACEITÁVEL (R\$)	VALOR TOTAL MÁXIMO ACEITÁVEL ANUAL (R\$)
9	26743	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Dentro da Franquia* - sem papel - Para equipamentos Tipo I.	Páginas	4.050	48.600	194.400	R\$ 0,29	R\$ 14.094,00
10	26743	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Excedente à Franquia** - sem papel - Para	Páginas	2.700	32.400	129.600	R\$ 0,21	R\$ 6.804,00



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

		equipamentos Tipo I.						
11	26590	Outsourcing de Impressão - Páginas A3 - Monocromático - Dentro da Franquia* - sem papel - Para equipamento Tipo II	Páginas	18.000	216.000	864.000	R\$ 0,26	R\$ 56.160,00
12	26590	Outsourcing de Impressão - Páginas A3 - Monocromático - Excedente à Franquia** - sem papel - Para equipamento Tipo II.	Páginas	12.000	144.000	576.000	R\$ 0,19	R\$ 27.360,00
<b>VALOR TOTAL ESTIMADO - GRUPO II</b>						<b>R\$ 104.418,00</b>		

O valor da página excedente a franquia, tanto nas impressões monocromáticas quanto policromáticas, deverão ser no mínimo 25% menor que o valor cobrado pela página impressa dentro da franquia.

### 3.4. Parcelamento da Solução de TIC

Justifica-se a reunião dos itens na forma de grupo por Campus considerando-se que os serviços estão atrelados entre si, ou seja, para que seja possível realizar a impressão / cópia é preciso ter o equipamento disponível. Este, por sua natureza, está associado ao tipo de impressão que será realizada, a saber, P&B (preto e branco) ou colorida. Neste sentido, o tipo de impressão que será realizada está atrelado ao equipamento específico.

Dessa forma, proceder à adjudicação por itens prejudicaria a economia de escala, além de dificultar o processo de gestão contratual.

### 3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

Um aspecto de análise relevante é a atual conjuntura econômica que obriga as organizações públicas a repensar suas infraestruturas e processos com o objetivo de promover a redução de custos e racionalizar a aplicação de recursos materiais, humanos e orçamentários. Assim, além desses aspectos, a contratação pretende, ainda, alcançar os seguintes resultados:

- Garantir a continuidade e evoluir a qualidade e a disponibilidade dos serviços de impressão;
- Promover adequações técnicas e gerenciais em relação ao atual modelo de serviço mantido pelo Contratante;
- Racionalizar o uso de recursos orçamentários e promover melhoria da eficiência administrativa;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

- d) Aprimorar a distribuição e o uso de recursos de impressão;
- e) Ampliar o controle e o gerenciamento dos recursos de impressão, mediante aplicação de política de impressão.

## 4 – ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Conforme Estudos Preliminares, esta contratação trata de serviço continuado sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva.

### 4.1. Requisitos de Negócio

A prestação do serviço deve incluir o fornecimento de impressoras multifuncionais de rede e seus acessórios, suprimentos, insumos/consumíveis, software de contabilização e gerenciamento de impressões/cópias efetivamente realizadas, assistência técnica/manutenção - com fornecimento de peças e componentes, exceto papel - bem como quaisquer outros elementos necessários à prestação dos serviços para fins de atendimento às necessidades das unidades administrativas e acadêmicas vinculadas à Reitoria do IFPB;

Racionalização das atividades administrativas no que diz respeito à alocação de recursos humanos para manutenção dos equipamentos, aquisição de suprimentos e gestão patrimonial das impressoras;

Deverá haver prestação de suporte técnico quando necessário;

Deverá haver prestação de assistência técnica on-site;

Deverá haver fornecimento de software para gerenciamento e monitoramento on-line do ambiente e parque de impressoras;

Deverá haver fornecimento de mecanismo de registro e acompanhamento dos chamados técnicos para gestão e monitoramento das ocorrências relativas aos serviços de impressão;

Deverá haver gestão de páginas impressas, com a disponibilização de sistema de informação, possibilitando contabilização, controle por cotas e bilhetagem;

Deverá haver relatórios gerenciais de impressão e dos equipamentos;

A CONTRATADA deverá fornecer, no mínimo, 1 (um) equipamento de backup-multifuncional monocromática A4 - para que não haja paralisação dos serviços de impressão quando de um eventual problema grave em uma impressora.

Suporte aos usuários da solução de impressão, de modo presencial e remoto, além do provimento de canal para abertura de chamados por meio de sistema próprio de gerenciamento de chamados da CONTRATADA (Service-Desk), através de telefone fixo/celular local (DDD 83) ou 0800, ou por e-mail. A CONTRATADA deverá substituir, de acordo com os níveis de serviço, o equipamento utilizado na solução, já instalado, por um novo, igual ou superior em características técnicas, sem ônus para a CONTRATANTE, quando comprovados defeitos de fabricação do próprio ou de seus componentes, que comprometam seu desempenho ou limitem seu uso. A CONTRATANTE irá considerar a manutenção efetivamente concluída quando sua equipe de tec-



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

nologia da informação receber a confirmação pelo usuário da conclusão do chamado. Os prazos para resolução dos chamados serão definidos em relação ao instante da comunicação do problema, independente da forma de abertura do chamado (e-mail, sistema de controle dos chamados ou contato telefônico).

Os tempos máximos de atendimento e resolução do problema estão especificados abaixo, nos acordos de nível de serviço (SLA):

**Primeiro nível: SLA = 1 dia útil**

- I. Atendimento via acesso remoto ao equipamento;
- II. Acionamento via telefone (DDD 83 ou 0800), e-mail ou Service-Desk da CONTRATADA.
- III. Visa solucionar pequenos problemas de configuração do equipamento e solicitação de intervenção presencial.

**Segundo nível: SLA = 2 dias úteis**

- I. Atendimento presencial por técnico da CONTRATADA
- II. Acionamento via Service-Desk da CONTRATADA
- III. Visa o perfeito ajuste e funcionamento do equipamento, como configurações que exija intervenção física e substituição de peças ou manutenções preventivas.

**Terceiro nível: SLA = 3 dias úteis**

- I. Atendimento presencial realizado por técnico da CONTRATADA
- II. Acionamento via Service-Desk da CONTRATADA
- III. Visa providenciar a substituição do equipamento cujo problema não for solucionado nos atendimentos de 1º e 2º níveis.
- IV. Visa atender a demanda de realocação e reinstalação dos equipamentos a critério da CONTRATANTE.

Durante a execução do contrato a CONTRATANTE poderá, em comum acordo com a CONTRATADA, alterar os parâmetros de atendimento, para adequar a realidade das localidades atendidas.

As situações que podem, a critério da CONTRATANTE, originar chamados de assistência técnica e conserto de equipamentos à CONTRATADA incluem, mas não se limitam, as seguintes:

- a. Impressão ou cópia com manchas ou riscos;
- b. Desatolamento de papel;
- c. Impedimento de alimentação de papel no equipamento;
- d. Configurações básicas e avançadas dos equipamentos, inclusive nos computadores;
- e. Fornecimento e instalação de drivers;
- f. Remanejamento, inclusão e remoção de equipamentos;
- g. Descarte de consumíveis, exceto papel;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

h. Manutenção preventiva e corretiva.

Todos os acessórios para o perfeito atendimento as especificações e pleno funcionamento do equipamento é de responsabilidade da CONTRATADA.

A CONTRATANTE fornecerá ponto lógico e físico de rede, de energia elétrica e mobiliário, quando necessário.

Os equipamentos deverão vir acompanhados de manuais de operação/Guias rápidos de operação para o usuário final.

A instalação dos drivers das impressoras ou agentes nos Desktops da CONTRATANTE é de responsabilidade da CONTRATADA, podendo esta tarefa ser automatizada por meio de script e GPO, a ser desenvolvido e implementado por ela e configurados no AD da CONTRATANTE.

A área de TIC da CONTRATANTE realizará a supervisão das tarefas técnicas relacionadas.

Todas as impressoras e multifuncionais devem possibilitar a impressão retida, onde o trabalho é enviado para uma fila de impressão, ficando retido no servidor, podendo ser liberado em qualquer equipamento da rede, após identificação do usuário, através de usuário/senha (usuários cadastrados em sistema de serviço de diretório, como Microsoft Active Directory ou SAMBA, ou pelo próprio sistema de gerenciamento de impressão);

Todos os equipamentos devem permitir a criação de mais de uma fila de impressão para o mesmo equipamento, com a finalidade de garantir filas de impressão retida e não retida por equipamento;

Todos os equipamentos com capacidade de digitalização devem acompanhar aplicativo OCR (Optical Character Recognition) em língua portuguesa, incluindo a licença de uso ou versão OEM, obtendo como resultado da digitalização arquivo com a extensão .PDF pesquisável, automaticamente disponibilizado em diretório de rede a ser especificado pela equipe de tecnologia da informação de cada local de prestação do serviço ou em mídia removível, tipo pendrive. Tal funcionalidade pode estar embarcada no equipamento ou em servidor de impressão;

Caso sejam necessários transformadores e/ou estabilizadores para garantia do correto funcionamento dos equipamentos, os mesmos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA;

Os equipamentos deverão ter capacidade de processamento e memória suficientes para operar com todas as capacidades e funções solicitadas, inclusive com mais de uma capacidade ou função simultaneamente;

A CONTRATADA deverá fornecer o hardware e software de gestão de impressão (servidor de impressão), redundantes, compatíveis com o parque computacional e com o volume de impressões do órgão CONTRATANTE.

Os servidores de impressão poderão ser virtualizados (VMware) dentro do ambiente de T.I das localidades de prestação do serviço, caso a localidade disponha de infraestrutura de T.I para tal, não eximindo a CONTRATADA da responsabilidade do perfeito funcionamento da solução em caso de falhas.

A CONTRATADA deverá disponibilizar e configurar sistema de gerenciamento de equipamentos e bilhetagem das impressões, fornecendo inclusive o hardware necessário, que permita a monitoração dos processos de impressão, que contemple, no mínimo, os seguintes requisitos:

Caso a CONTRATADA opte pela utilização da infraestrutura de T.I. da CONTRATANTE, através de máquina virtual (VMware), não eximirá a mesma da responsabilidade do perfeito funcionamento da solução.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

O sistema deverá permitir a contabilização das páginas impressas/copiadas em todo o ambiente contratado. Cabe ainda ressaltar que apenas páginas efetivamente impressas/copiadas devem ser contabilizadas, descartando as tarefas não executadas que forem enviadas à fila de impressão.

Com relação à gestão do software de bilhetagem, o fornecedor deve possuir apenas acessos de consulta (quando necessário) ou acesso para suporte/manutenção, não havendo a possibilidade de manipulação dos dados de bilhetagem por parte do mesmo.

O software de bilhetagem deve prover integração/autenticação com sistemas de serviço de diretório, como Microsoft Active Directory ou SAMBA, ou pelo próprio sistema de gerenciamento de impressão, de forma que seja possível contabilizar a quantidade de impressões por usuários.

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

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

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

O software de bilhetagem deve realizar controle e monitoramento sobre as filas de impressão e possibilitar também a criação de cotas informativas de impressão para usuários ou grupos de usuários.

Deve ser possível estabelecer cotas diferenciadas para impressões monocromáticas e policromáticas.

Deve permitir compartilhamento de cotas entre os usuários de um grupo de usuários e entre as impressoras de um grupo de impressoras.

Recomenda-se que a solução a ser CONTRATADA permita a geração de relatórios que, além de fornecer informações gerenciais sobre o parque de impressão e a respeito das quantidades, data/horário, valores e nomes dos documentos impressos, também possua a capacidade de filtrar as informações, conforme abaixo:

- a. por local (conforme cadastrado no sistema): setor, departamento, coordenação, bloco, sala, etc;
- b. por equipamento;
- c. por centro de custo;
- d. por usuário e por grupo de usuários;
- e. por tamanho de papel;
- f. por tipo de impressão: monocromática, policromática;
- g. por modo de impressão: modo econômico, modo normal.

O software deverá ser capaz de implementar a restrição ao uso de cores e force impressão em duplex, por usuário e grupo de usuários.

O acesso à gestão do sistema de bilhetagem será disponibilizado apenas aos usuários indicados pelo gestor do contrato ou autoridade competente.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

No intuito de possibilitar auditorias e evitar o desperdício e impressões não relacionadas aos propósitos da Administração, o software de bilhetagem deve armazenar, de forma compactada, as primeiras páginas ou a totalidade destas, de cada documento impresso, associado ao respectivo usuário, possibilitando ainda que eventuais trabalhos particulares possam ser cobrados/descontados financeiramente dos respectivos usuários.

Permitir a ordenação dos relatórios por ordem alfabética de usuários.

Permitir a exportação dos dados para análise em planilha eletrônica compatível com Microsoft Excel ou formato XLSX.

Realizar inventário automático dos equipamentos.

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

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

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

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

Permitir o gerenciamento das cotas, ou seja, a programação de depósitos mensais ou anuais nas cotas dos usuários e Centros de Custos, a fim de automatizar a gestão dos limites.

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

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

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

Capturar contadores das impressoras automaticamente.

Monitorar automaticamente o suprimento (tonner) das impressoras, gerando alertas de suprimento baixo antes de seu término.

Os valores referentes à cobrança do software de bilhetagem devem estar embutidos dentro dos valores da franquia ou página impressa, ficando vedada a especificação ou aceitação dessa cobrança separadamente, seja por valor global, por páginas impressas ou por usuários.

Caso o fornecedor ofereça infraestrutura em nuvem que disponibilize o mesmo serviço de gerenciamento de equipamentos e bilhetagem das impressões, somente poderá ser aceito mediante declaração que garanta a integridade, disponibilidade e segurança, conforme orientações já estabelecidas no documento de boas práticas, orientações e vedações para contratação de serviços de outsourcing de impressão, anexo à Portaria n.º 20, de 14 de junho de 2016.

A CONTRATADA deverá disponibilizar meio eletrônico de registro e acompanhamento dos chamados técnicos, podendo ser sistema informatizado avulso ou funcionalidade integrante do sistema de bilhetagem, que permita o registro e o acompanhamento dos chamados abertos, que contemple, no mínimo, os seguintes requisitos:



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Operar através da WEB (Internet);

Estar disponível em língua portuguesa;

Permitir acesso através de senha individual, podendo ser alterada a qualquer momento pelo próprio usuário;

Permitir que os usuários efetuem consultas, via sistema, sobre a situação (status) dos seus chamados técnicos e que os mesmos possam incluir ou solicitar informações adicionais;

Permitir emissão de consulta relativa à quantidade de chamados abertos, com possibilidade de filtrar por equipamento, localidade, data e estado do chamado (em aberto, encerrado etc).

## 4.2. Requisitos de Capacitação

A capacitação na operação dos equipamentos deverá ser executada por técnicos habilitados da CONTRATADA sob a forma de repasse de conhecimento do tipo “hands on”, ou seja, repasse de conhecimento prático utilizando os equipamentos a serem disponibilizados.

A capacitação deverá ter duas modalidades:

- i. Capacitação para uso geral dos equipamentos, destinada aos usuários dos equipamentos; e
- ii. Capacitação técnica, destinada à equipe da área de tecnologia e fiscais técnicos do contrato.

Essa demonstração prática deverá contemplar todas as funcionalidades de impressão e de digitalização oferecida pelos equipamentos e deverá ser direcionada presencialmente aos colaboradores da seção que utilizarão o equipamento.

A capacitação para uso geral dos equipamentos deverá ser realizada em data agendada pelo CONTRATANTE e poderá ser requisitada 1 (uma) vez adicional a cada 12 meses de execução contratual pelo mesmo. Devendo, nesse caso, ser agendada previamente junto à CONTRATADA com, no mínimo, 15 (quinze) dias de antecedência.

A CONTRATADA deverá realizar uma Capacitação técnica para até 10 (dez) colaboradores da área técnica da unidade de implantação, que contemple o uso dos softwares de monitoramento, bilhetagem, controle de cotas, retenção, gerenciamento de filas de impressão, servidor de impressão, operação geral e avançada dos equipamentos.

A capacitação técnica deverá possuir carga horária mínima de 12 (doze) horas, sendo preferencialmente executada 4 (quatro) horas por dia, em período da manhã ou da tarde, nas dependências das respectivas unidades de implantação.

A Capacitação Técnica deverá ser realizada no momento da implantação da solução para os colaboradores da área de tecnologia da informação da unidade de implantação.

## 4.3. Requisitos Legais



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

- O objeto da contratação deve estar em conformidade com o documento de Boas Práticas orientações e vedações para contratação de serviços de outsourcing de impressão vinculado à Portaria MP/STI 20/20161 , o qual tem em força normativa legal, para este tipo de contratação.
- INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, DE 4 DE ABRIL DE 2019, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal.

#### 4.4. Requisitos de Manutenção

A CONTRATADA deverá prestar tempestivamente a manutenção corretiva em todos os equipamentos e componentes da solução quando solicitado pela CONTRATANTE e prestar manutenção preventiva de forma pró ativa, periodicamente, conforme recomendações no manual do fabricante para cada equipamento caso exista, ou conforme agenda acordada com o CONTRATANTE.

As manutenções corretivas e preventivas deverão abranger os drivers, softwares de gerenciamento de impressão, software de monitoramento, bilhetagem, controle de cotas, retenção, gerenciamento de filas de impressão, e servidores de impressão, além dos equipamentos e demais componentes da solução.

#### 4.5. Requisitos Temporais

Para definição de hora útil, considera-se de segunda a sexta-feira de 07:00h às 19:00h, horário local, excetuando-se feriados locais e nacionais.

A CONTRATADA deverá:

Realizar a mudança de local e reinstalação de equipamentos em até 72 (setenta e duas) horas a contar da abertura de chamado.

Realizar a reposição de suprimentos, antes do seu término, de acordo com os alertas automáticos do sistema de monitoramento. Em caso de indisponibilidade de impressão por falta de insumos, estes deverão ser repostos em até 8 (oito) horas corridas.

Em caso de falha no equipamento ou de baixa qualidade de impressão, deverá ser realizada a substituição ou manutenção em até 24 (vinte e quatro) horas úteis a contar da abertura de chamado.

Atender presencialmente chamados de manutenção corretiva de qualquer equipamento pertencente à solução em até 24 (vinte e quatro) horas úteis a contar da abertura de chamado.

Restabelecer o perfeito funcionamento do servidor de impressão em caso de falha, baixo desempenho ou comportamento divergente do comportamento ideal de funcionamento em até 60 (sessenta) minutos corridos a contar da abertura de chamado;

Restabelecer as perfeitas condições de funcionamento do equipamento de cópia/impressão/digitalização em manutenção corretiva em até 24 (vinte e quatro) horas úteis a contar da abertura de chamado.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Realizar a substituição de equipamento de cópia/impressão/digitalização em manutenção por outro com características similares ou superiores e em perfeito estado de funcionamento em até 72 (setenta e duas) horas a contar do encerramento do prazo disposto no item anterior.

A realização da substituição de equipamento por outro igual ou superior e em perfeito estado de funcionamento deverá ocorrer se houver mais de dois chamados de manutenção corretiva para o mesmo equipamento, relacionados ao mesmo problema, em prazo inferior a 30 (trinta) dias, caso haja interesse do CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá atender o suporte técnico em dias úteis, excetuam-se disposições em contrário.

O recolhimento dos consumíveis utilizados, poderá ser realizado uma vez ao mês, de forma agendada com o fiscal local do contrato.

O prazo de entrega dos equipamentos, mediante a abertura de Ordem de Serviço, por local de prestação de serviço, deverá ser executado da seguinte forma:

- **50% (cinquenta por cento) dos equipamentos entregues e instalados em até 30 dias corridos e os outros 50% em até 45 dias corridos, a contar da data de emissão da Ordem de Serviço.**

## 4.6. Requisitos de Segurança e Privacidade

O sistema de gerenciamento de equipamentos e bilhetagem das impressões, de acordo com o documento de "Boas Práticas, orientações e vedações para contratação de serviços de outsourcing de impressão" do MP/STI nº 20, de 14 de junho de 2016 diz que:

a. Caso a contratada ofereça infraestrutura em nuvem que disponibilize o mesmo serviço, somente poderá ser aceito mediante declaração que garanta a integridade, disponibilidade e segurança, conforme orientações já estabelecidas no documento de Boas práticas, orientações e vedações para contratação de Serviços de Computação em Nuvem, anexo à Portaria nº 20, de 14 de junho de 2016.

b. Com relação à gestão do software de bilhetagem, a contratada deve possuir apenas acessos de consulta (quando necessário) ou acesso para suporte/manutenção, não havendo a possibilidade de manipulação dos dados de bilhetagem por parte do mesmo.

Toda instalação deve ser acompanhada por pessoal técnico da CONTRATANTE.

O pessoal técnico da contratada deve estar devidamente identificado com crachá e uniforme da empresa.

## 4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

### Requisitos Sociais

Os profissionais em atendimento no ambiente da CONTRATANTE, deverão se apresentar devidamente identificados e vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho, evitando-se o vestuário que caracterize o comprometimento da boa imagem institucional da CONTRATANTE.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

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

#### **Requisitos Ambientais**

É dever da contratada fornecer equipamentos sustentáveis, comprovados por documento de certificação (ou na sua falta, por meio de diligências do órgão), em atenção ao Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012, que estabelece critérios e práticas para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal direta, autárquica e fundacional e pelas empresas estatais dependentes.

Os equipamentos necessários para implantação do serviço de Outsourcing de impressão deverão vir preferencialmente acondicionados em embalagem individual adequada, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e a armazenagem.

Os equipamentos não deverão conter substâncias perigosas como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr(VI)), cádmio (Cd), bifenil polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs) em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances).

A CONTRATADA ficará responsável pelo devido recolhimento dos consumíveis utilizados, bem como dos resíduos dos processos de manutenção e limpeza dos equipamentos, que deverão ser tratados de forma ambientalmente adequada, respeitada a legislação ambiental, em conformidade com a legislação Lei n.º 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos) e os preceitos de preservação ambiental.

- **No caso da logística reversa, a empresa contratada deve apresentar trimestralmente 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.**
- **A CONTRATADA deverá fornecer Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos ou Declaração de Sustentabilidade Ambiental, comprovando a correta destinação dos cartuchos/toners usados e o pleno atendimento às legislações relativas a sustentabilidade ambiental, em especial o Decreto nº 7.404, de 23 de dezembro de 2010, a IN/SLTI/MP nº 1, de 19 de janeiro de 2010, e o Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012.**

A atividade de logística reversa do toner deverá ser de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ela obedecer a todas as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive de restos de toner, cartuchos e embalagens dos produtos utilizados.

Todas as impressoras e multifuncionais fornecidas deverão possuir funcionalidades que promovam a economia de energia elétrica, como, por exemplo, modo de economia de energia.

A abertura de chamados técnicos e encaminhamentos de demandas, bem como todos os relatórios e artefatos produzidos deverão ser realizados, preferencialmente, sob a forma eletrônica, evitando-se a impressão de papel.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Além disso, as configurações de hardware e software deverão ser realizadas visando alto desempenho com a utilização racional de energia.

A CONTRATADA deverá respeitar as Normas Brasileiras - NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.

**A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes no Edital, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus, os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.**

#### 4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades e tecnologias adequadas, promovendo sua substituição quando necessário.

Os equipamentos devem ser novos, com comprovação através de Nota Fiscal, lacrados, de primeiro uso e em linha de fabricação;

A CONTRATADA é responsável pelo procedimento de logística reversa dos materiais (recipientes e resíduos dos suprimentos) a fim de efetuar a destinação ambiental correta a ser dada a todos, em conformidade com a legislação Lei nº 12.305/2010 e os preceitos de preservação ambiental;

A CONTRATADA é responsável pelo procedimento de configuração dos equipamentos na rede;

Todos os equipamentos devem ser compatíveis com Linux e Windows em suas versões mais recentes;

Caso os equipamentos fornecidos possuam voltagem de 110V a empresa contratada deverá fornecer equipamento estabilizador/transformador de tensão, de 220V para 110V, adequado a potência do equipamento;

#### 4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação

Deverá ser apresentado um plano de projeto contendo minimamente os seguintes itens:

- a) Escopo e atividades que serão realizadas (preparação do ambiente, instalação e configuração dos ativos, implantação dos sistemas de gestão, etc);
- b) Cronograma de Execução Detalhado, constando atividades, subatividades e marcos, ações previstas para o fornecimento da solução, datas de entrega de documentação, datas das reuniões de alinhamento, ou qualquer evento pertinente para a efetiva implantação da solução contratada.
- c) A implementação deverá ser feita de maneira que as interrupções no ambiente das unidades administrativas sejam as mínimas possíveis e estritamente necessárias.
- d) Como base e referência para todo o planejamento da implementação, a contratada deverá produzir documentação inicial que contenha:
  - a. Identificação dos ativos da solução, detalhando e posicionando todos os ativos que serão utilizados na execução, bem como as interações dos mesmos com os demais ativos do ambiente computacional da CONTRATANTE;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

b. Desenho da arquitetura lógica da solução, com identificação dos principais recursos e serviços para o ambiente computacional da CONTRATANTE, visão geral da arquitetura da rede de dados com os componentes e ativos em fornecimento;

c. Desenho da arquitetura física da solução, com detalhes de todas as conexões físicas e interligações entre os ativos da solução e o ambiente computacional da CONTRATANTE, com destaques para informações de portas e endereços, para configuração na rede de dados.

#### **4.10. Requisitos de Implantação**

Os equipamentos a serem fornecidos deverão atender integralmente às exigências deste Termo de Referência.

A entrega dos equipamentos se dará conforme descrito no item 4.5 Requisitos Temporais.

A empresa contratada deverá fornecer todos os equipamentos de impressão, cópias e digitalização, estabilizadores, acessórios e softwares associados, contemplando, inclusive, a instalação nas dependências do IFPB.

Os equipamentos deverão ter, obrigatoriamente, tecnologia laser ou led, recurso de contabilização de páginas impressas e copiadas pelo próprio hardware, para comparação com os resultados obtidos pelo sistema (solução de gestão) de contabilização e aferição dos volumes efetivamente impressos, possibilitando a auditoria dos serviços, podendo permitir, a critério da Administração, a liberação, via hardware ou software, das impressões por intermédio de senhas, assegurando ao usuário o sigilo do seu trabalho a ser impresso.

É vedado o fornecimento de equipamento com tecnologia jato de tinta, conforme as "Boas Práticas Orientações e Vedações", estabelecidas pelo Ministério do Planejamento pela Portaria nº 20/2014 - MPOG/STI.

Os equipamentos fornecidos deverão possuir interface de rede nativa e permitir impressão "frente e verso" (DUPLEX) automática.

Todos os equipamentos deverão ser entregues acondicionados adequadamente, em caixas lacradas, de forma a permitir completa segurança durante o transporte, seu correto acondicionamento, evitando danos.

Serem compatíveis com a tensão e potência da rede elétrica no IFTM.

As impressoras serão instaladas em unidades departamentais ou ilhas de impressão, e deverão funcionar em rede. A instalação das impressoras em ilhas de impressão irão permitir que a mesma impressora seja compartilhada por mais de uma unidade/setor/departamento.

Fornecimento de software de bilhetagem.

Fornecimento de software de gestão de impressão

#### **4.11. Requisitos de Garantia e Manutenção**

Não se aplica, os requisitos de manutenção foram especificados no item 4.4 deste Termo de Referência.

#### **4.12. Requisitos de Experiência Profissional**

Não se aplica.

#### **4.13. Requisitos de Formação da Equipe**

A equipe de atendimento da contratada deverá ter minimamente no quadro de profissionais que atuará no projeto os seguintes profissionais:



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

- a. **Gerente de projeto:** responsável pela implantação e acompanhamento do projeto de outsourcing de impressão em conjunto com o IFPB, possuir conhecimentos em gerência de projetos desta natureza.
- b. **Analista de Projeto:** responsável pela administração do contrato de outsourcing de impressão, o qual atuará como preposto e fornecerá os documentos solicitados pelo gestor e fiscais do contrato, tais como informações sobre o faturamento e relatórios de faturamento, bem como atuará na solução de conflitos referente ao suporte e cumprimento de SLA, controle de envio de suprimentos, controle de manutenção de equipamentos e softwares que compõem a solução.
- c. **Técnico em Suporte:** Atuar no atendimento de suporte de nível 1, contenção de chamados, diagnóstico e atuação na resolução de chamados relativos a problemas de impressões e cópias em equipamentos, diagnóstico de problemas relativos a ativos de rede (computadores e impressoras) e reposição de insumos.

**Modo de Comprovação da Equipe**

**Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário, além da devida documentação necessária para que se comprove a participação do funcionário na execução das atividades.**

#### 4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho

As Ordens de Serviços serão emitidas com previsão de entrega de 50% (cinquenta por cento) dos equipamentos entregues e instalados em até 30 dias corridos e os outros 50% em até 45 dias corridos, a contar da data de emissão da Ordem de Serviço.

Será emitida 1 (uma) Ordem de Serviço para cada contrato celebrado, independente da CONTRATADA ser a vencedora de mais de um grupo.

A Ordem de Serviço será elaborada e assinada pelo Fiscal Requisitante, revisada e assinada pelo Gestor de Contrato e recebido pelo Preposto da CONTRATADA.

A abertura de cada Ordem de Serviço deverá, obrigatoriamente, ser registrada junto à empresa contratada por documento oficial, podendo ser encaminhada via e-mail ao preposto da empresa.

A instalação dos equipamentos deve ser realizada, conforme orientação da CONTRATANTE e incluirá:

- A identificação dos equipamentos;
- As configurações dos equipamentos na rede local do IFPB;
- A instalação da solução de gestão e contabilização local de cada equipamento de impressão/cópia; e
- O treinamento dos servidores indicados pela CONTRATANTE.

Os pedidos de novos equipamentos após a celebração do contrato devem ocorrer em no máximo 10 dias úteis, atendendo o disposto no item de Requisitos Temporais deste Termo.

#### 4.15. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

A CONTRATADA deverá ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais de todos os artefatos, relatórios e produtos gerados ao longo do contrato, incluindo a documentação, base de conhecimento, scripts, modelos, as bases de dados e o código-fonte implementado, ao CONTRATANTE.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

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

O Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação, encontram-se no ANEXO IV - MODELO DO TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DO SIGILO E DO TERMO DE CIÊNCIA.

Os profissionais da CONTRATADA deverão manter estrita conformidade com as Políticas e Normas de Tecnologia e Segurança da Informação em vigor no CONTRATANTE ou que vierem a ser estabelecidas no período de vigência contratual.

Os técnicos alocados deverão sujeitar-se a todas as formas de controle de acesso às dependências da CONTRATANTE, tal como, o uso de crachá de identificação, vistoria de objetos que estejam portando, etc. O fornecimento de crachás para acesso às dependências da CONTRATANTE será de responsabilidade do CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá cuidar para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade.

Qualquer equipamento da empresa CONTRATADA que venha a ser instalado nas dependências da CONTRATANTE deve ser identificado pelo uso de placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc.

A CONTRATADA deverá solicitar autorização prévia da CONTRATANTE antes de efetuar adição de quaisquer recursos, sejam eles microcomputadores, impressoras, multifuncionais, dispositivos com conexão USB, pendrives, mp3 player, notebooks, roteadores, Switches ou outros equipamentos e dispositivos.

A adição e remoção desses deverão ser solicitadas ao setor responsável, para aprovação.

#### **4.16. Outros Requisitos Aplicáveis**

Estar em conformidade com as demais disposições embarcadas na Portaria STI/MPDG n.º 20, de 14 de junho de 2016, que dispõe sobre orientações para contratação de soluções de Tecnologia da Informação no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

Declaração do licitante de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço.

As obrigações da CONTRATADA e CONTRATANTE estão previstas neste Termo de Referência.

**Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.**

## **5 – RESPONSABILIDADES**



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

## 5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE

- a) Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- b) Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico;
- c) Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- a) Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- b) Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- c) Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- d) Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- e) Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;
- f) Verificar, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e, posterior, recebimento definitivo;
- g) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- h) Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor ou comissão especialmente designados, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- i) Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- j) Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- k) Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.
- l) Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:
  - exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
  - direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;
  - promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da Contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

- considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.
- m) Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- n) Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- o) Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada;
- p) Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;
- q) Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993.
- r) Assegurar que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela contratada, das normas de segurança e saúde no trabalho, quando o serviço for executado em suas dependências, ou em local por ela designado.

## 5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

- a) Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis após a assinatura do contrato, junto à contratante, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a contratada, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- b) Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- c) Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- d) Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- e) Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- f) Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- g) Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato; e
- h) Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- i) Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).
- j) Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da contratante;
- k) Não fazer uso das informações prestadas pela contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

- l) Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;
- m) Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- n) Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;
- o) Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- p) Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
- q) Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal/Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;
- r) Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante;
- s) Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
- t) Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.
- u) Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- v) Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.
- w) Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.
- x) Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- y) Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.
- z) Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

- aa) Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- bb) Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.
- cc) Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- dd) Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.
- ee) Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;
- ff) Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- gg) Assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, “a” e “b”, do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:
- hh) O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;
- ii) Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

### **5.3. Deveres e responsabilidades do órgão gerenciador da ata de registro de preços**

- a) Efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;
- b) Conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;
- c) Definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:
  - 1. as formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível; e
  - 2. definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável.
- d) Definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:
  - 1. a definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC;
  - 2. as regras para gerenciamento da fila de fornecimento da solução de TIC aos órgãos participantes e não participantes, contendo prazos e formas de negociação e redistribuição da demanda, quando esta ultrapassar a produtividade definida ou a capacidade mínima de fornecimento e for requerida pela contratada; e
  - 3. as regras para a substituição da solução registrada na Ata de Registro de Preços, garantida a realização de Prova de Conceito, em função de fatores supervenientes que tornem necessária e



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

imperativa a substituição da solução tecnológica;

## 6 – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

### 6.1. Rotinas de Execução

#### Realização da Reunião Inicial

A CONTRATADA será oficialmente convocada pelo CONTRATANTE para participar de uma Reunião Inicial com objetivo de apresentar o planejamento inicial da execução contratual relacionada no escopo deste instrumento e absorver o conhecimento preliminar necessário para prestação dos serviços contratados.

Na reunião inicial, o CONTRATANTE repassará as informações do ambiente computacional do CONTRATANTE necessárias para execução dos serviços descritos neste Termo de Referência.

A reunião inicial deverá ser convocada para promover os seguintes objetivos principais:

- a) Apresentar os recursos dos ambientes computacionais do CONTRATANTE.
- b) Apresentar e sanar dúvidas sobre a sistemática de execução e gestão dos serviços.
- c) Apresentar o Preposto da CONTRATADA, informando o número de telefone e e-mail de contato do Preposto designado.
- d) Apresentar o Gestor do Contrato e os Fiscais do CONTRATANTE.
- e) Apresentar lista dos profissionais da CONTRATADA já designados para atendimento ao contrato, a fim de cadastramento e permissão de acesso às instalações da CONTRATANTE.
- f) Identificação da necessidade e agendar oficinas para capacitação de pessoal a ser ministrada pela CONTRATADA, necessário à prestação dos serviços contratados, a partir de documentação entregue e de esclarecimentos fornecidos pelo CONTRATANTE.

Como resultado da reunião inicial, será elaborada uma Ata de Reunião que deverá ser aprovada por todos os participantes.

Na reunião inicial, será entregue pelo CONTRATANTE o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e o Termo de Ciência, que deverá ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA e, posteriormente, por todos os profissionais alocados na execução das ordens de serviço.

O Representante legal e o Preposto da CONTRATADA deverão assinar o termo de contrato e demais documentos relativos a execução contratual.

#### Descrição dos eventos de período de ambientação



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Os primeiros 60 (sessenta) dias após a assinatura do contrato serão considerados como Período de Adaptação e Ajustes, durante o qual a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários para a execução dos serviços, dos processos internos, etc., de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços.

Durante o Período de Adaptação e Ajustes os resultados esperados e os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços deverão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido.

Durante o Período de Adaptação e Ajustes os instrumentos utilizados para a mensuração do nível de atendimento dos serviços contratados, os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço - INMS, serão apurados para fins de histórico e a CONTRATADA será beneficiada com a não incidência de glosas previstas por níveis mínimos de serviço, com exceção do Indicador de Prazo Máximo de Instalação.

Este benefício será extinto automaticamente caso a CONTRATADA recuse pelo menos um atendimento de chamado técnico emitido pelo CONTRATANTE durante o Período de Adaptação e Ajustes.

#### **Procedimentos para encaminhamento e controle de solicitações**

##### **A Ordem de Serviço**

é o instrumento formal pelo qual o CONTRATANTE abre solicitação de serviço para a CONTRATADA, sendo assim o instrumento administrativo legal que autoriza a prestação do serviço e que servirá de consulta base para fins de recebimento provisório, definitivo e faturamentos.

A Ordem de Serviço será emitida, executada, monitorada, controlada e encerrada em conjunto pelo CONTRATANTE e a CONTRATADA.

Será emitida 1 (uma) Ordem de Serviço para cada contrato celebrado, independente da CONTRATADA ser a vencedora de mais de um lote.

A Ordem de Serviço será elaborada e assinada pelo Fiscal Requisitante, revisada e assinada pelo Gestor de Contrato e recebido pelo Preposto da CONTRATADA.

As Ordens de Serviço serão emitidas no intuito de atender as necessidades do serviço, devendo, contudo, manter as informações mínimas necessárias para sua execução, sendo proposto por qualquer das partes, entretanto sua alteração ficará a critério do CONTRATANTE.

A ferramenta para registros de chamados técnicos será utilizada pela CONTRATADA e pela equipe de fiscalização do CONTRATANTE para a gestão dos serviços, estatísticas de disponibilidade, emissão de relatórios e gráficos, construção de dashboard, e acompanhamento dos indicadores de níveis mínimos de serviços.

#### **Forma de execução e acompanhamento dos serviços**

Durante a vigência do contrato, os serviços serão disponibilizados de forma contínua mensalmente pela CONTRATADA, realizando todas as tarefas enunciadas neste presente Termo de Referência.

Poderão ser realizadas reuniões gerenciais e técnicas periódicas a critério da CONTRATANTE, para planejamento e execução de tarefas com vistas à melhoria do ambiente instalado.

As impressões só começam a ser contabilizadas a partir da disponibilização do sistema aos usuários finais, ou seja após o recebimento do Relatório de Implantação da Solução pela CONTRATANTE. Deste momento



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA**  
**CAMPUS JOÃO PESSOA**  
**COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES**

em diante, com base no mês fechado, serão emitidos os relatórios gerenciais para mensuração e avaliação dos serviços prestados.

Os relatórios mensais serão disponibilizados pela CONTRATANTE, onde a CONTRATADA deverá apor o seu ateste.

De acordo com o acompanhamento semestral dos serviços de impressão, a ser realizada pela CONTRATANTE, poderão ocorrer ajustes relativos à franquia mensal.

**Local de entrega e disponibilização dos serviços**

GRUP	UASG	UNIDADE	ENDEREÇO
I	158469	IFPB - CAMPUS JOÃO PESSOA	SEDE - Av. 1º de Maio, 720 - Bairro Jaguaribe - João Pessoa-PB - CEP: 58.015-930.
II	155894	IFPB - CAMPUS ITABAIANA	Rodovia PB 054, Km 17, Alto Alegre - Itabaiana - PB CEP: 58360-000

**Papéis e responsabilidades por parte da CONTRATANTE e da CONTRATADA**

PERFIL	PAPEL	RESPONSABILIDADES
CONTRATANTE	Gestor do Contrato	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ CONVOCAR E CONDUZIR A REUNIÃO INICIAL COM A CONTRATADA.</li><li>◆ ENCAMINHAR AS DEMANDAS DE SERVIÇO À CONTRATADA.</li><li>◆ VERIFICAR SE AS NÃO CONFORMIDADES SÃO PASSÍVEIS DE CORREÇÃO.</li><li>◆ ENCAMINHAR AS DEMANDAS DE CORREÇÃO À CONTRATADA.</li><li>◆ ENVIAR INDICAÇÃO DE GLOSA E SANÇÃO PARA A ÁREA ADMINISTRATIVA.</li><li>◆ REJEITAR E ENVIAR O LOTE DE PRODUTOS AO FISCAL TÉCNICO PARA PROCEDER A DEVOLUÇÃO À CONTRATADA, CASO AS DEMANDAS CORRIGIDAS NÃO SE ENQUADRAM DENTRO DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE ACEITAÇÃO.</li><li>◆ CONFECCIONAR E ASSINAR O TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO PARA FINS DE ENCAMINHAMENTO DE PAGAMENTO.</li><li>◆ EMITIR AUTORIZAÇÃO PARA EMISSÃO DA NOTA FISCAL A SER ENCAMINHADA AO PREPOSTO DA CONTRATADA.</li><li>◆ EMITIR O ATESTE DA NOTA FISCAL</li></ul>



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

		<ul style="list-style-type: none"><li>◆ ELABORAR PEDIDOS DE MODIFICAÇÃO CONTRATUAL, DEVIDAMENTE JUSTIFICADOS INDICANDO AS CONDIÇÕES QUE NÃO MAIS ATENDEM OS QUESITOS DE MANUTENÇÃO DA NECESSIDADE, ECONOMICIDADE E O OPORTUNIDADE DA CONTRATAÇÃO E AQUELAS QUE ESTÃO EM DESACORDO COM AS CONDIÇÕES DEFINIDAS NO MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO, ENCAMINHANDO-OS À ÁREA ADMINISTRATIVA PARA PROVIDÊNCIAS.</li><li>◆ MANTER HISTÓRICO DE GESTÃO DO CONTRATO.</li><li>◆ SOLICITAR ADITAMENTO CONTRATUAL, SE NECESSÁRIO.</li></ul>
	Fiscal Técnico	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Participar da reunião inicial com a CONTRATADA.</li><li>◆ Receber da CONTRATADA os itens especificados na Ordem de Serviço.</li><li>◆ Emitir o Termo de Recebimento Provisório quando da entrega do objeto resultante de cada Ordem de Serviço.</li><li>◆ Realizar, juntamente com o Fiscal Requisitante, a avaliação da qualidade dos serviços realizados, com apoio das Listas de Verificação e de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos, para verificar a existência de não conformidades.</li><li>◆ Verificar a manutenção das condições definidas no Modelo de Execução do contrato.</li><li>◆ Apoiar o Fiscal Requisitante na identificação das não conformidades para encaminhamento ao Gestor do Contrato.</li><li>◆ Verificar, com apoio do Fiscal Requisitante e Administrativo, se os quesitos de necessidade, economicidade e oportunidade da contratação continuam sendo satisfeitos.</li><li>◆ Encaminhar as demandas de correção à CONTRATADA, por delegação do Gestor do Contrato.</li></ul>
	Fiscal Requisitante	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Participar da reunião inicial com a CONTRATADA.</li><li>◆ Assinatura do Termo de Recebimento Definitivo.</li><li>◆ Avaliar a qualidade dos produtos entregues.</li><li>◆ Identificar não conformidades.</li></ul>



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

		<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Verificar a manutenção das condições definidas.</li><li>◆ Verificar, com apoio do Fiscal Técnico e Administrativo, se os quesitos de necessidade, economicidade e oportunidade da contratação continuam sendo satisfeitos.</li><li>◆ Verificar a manutenção das condições definidas no Modelo de Gestão do contrato.</li></ul>
	Fiscal Administrativo	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Elaborar o Plano de Fiscalização da CONTRATADA.</li><li>◆ Participar da reunião inicial com a CONTRATADA.</li><li>◆ Avaliar a aderência aos termos contratuais.</li><li>◆ Verificar a manutenção das condições classificatórias.</li><li>◆ Verificar a regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária da CONTRATADA.</li><li>◆ Encaminhar junto com a Nota Fiscal, orientações para a Área Administrativa na aplicação de penalidades quando da Liquidação e Pagamento, caso sejam identificadas irregularidades fiscais, trabalhistas ou previdenciárias CONTRATADA.</li><li>◆ Enviar a documentação para liquidação/pagamento.</li></ul>
	Preposto da CONTRATADA	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Participar da reunião inicial.</li><li>◆ Receber e conferir, quanto aos prazos, completude e clareza, todas as ordens de serviço, planos de trabalho, solicitações do Gestor do Contrato.</li><li>◆ Alocar os profissionais necessários à execução das ordens de serviço, observando a qualificação mínima exigida na contratação.</li><li>◆ Entregar Termos de Ciências assinados pelos novos funcionários, que venham a ser alocados para a execução contratual.</li><li>◆ Acompanhar a realização das ordens de serviço e manter informado o fiscal técnico e gestor do contrato, sempre que demandado, quanto à execução dessas.</li><li>◆ Distribuir as tarefas entre os membros da equipe da CONTRATADA.</li><li>◆ Preparar os processos de faturamento, respondendo pela CONTRATADA quanto aos possíveis atrasos, às multas, às glosas, aos pedidos de repactuação, aos impostos e a outros elementos do faturamento.</li><li>◆ Participar, periodicamente, a critério do CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes às ordens de serviço em execução.</li><li>◆ Realizar a gestão, no que cabe à CONTRATADA, dos aspectos administrativos e legais do contrato.</li></ul>



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

CONTRATADA		<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Efetuar as correções descritas encaminhadas pelo Gestor do Contrato ou Fiscal Técnico.</li><li>◆ Providenciar a emissão de Nota Fiscal para fins de cobrança e recebimento.</li></ul>
	Representante Legal da CONTRATADA	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Realizar a assinatura do contrato, em nome da CONTRATADA.</li><li>◆ Participar da reunião inicial para a apresentação do preposto indicado pela CONTRATADA.</li><li>◆ Entregar o Termo de Compromisso e Termo de Ciência, devidamente assinados.</li></ul>
	Técnicos da CONTRATADA	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Executar diretamente a manutenção e suporte à solução CONTRATADA, podendo ter acesso físico ao ambiente computacional da CONTRATANTE, sem que exista a pessoalidade e a subordinação direta com a mesma.</li></ul>

Os recursos humanos necessários para que a CONTRATANTE execute a correta gestão do contrato, apresentados na tabela acima, devem ser disponibilizados em 1 (um) para cada unidade, e, conforme entendimento do TCU, sempre com previsão antecipada de substituto.

#### Formas de transferência de conhecimento

A CONTRATADA deverá manter continuamente uma base de conhecimento com todas as informações de processos, atividades e tarefas referentes aos serviços, ocorrências de problemas, suas resoluções e lições aprendidas, tempo de resposta e resolução do problema.

Esta base de conhecimento deve estar acessível aos técnicos e gestores da CONTRATANTE.

#### Procedimentos de transição e finalização do contrato

Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por suspensão/cancelamento:

Promover a transição contratual efetuando a transferência de conhecimentos finais para a equipe técnica do CONTRATANTE ou da nova pessoa jurídica que porventura venha a assumir a prestação dos serviços, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pelo CONTRATANTE para esse fim.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Manter no mínimo por 15 (quinze) dias após o término do contrato os softwares utilizados para execução dos serviços objeto deste contrato; e

Disponibilizar as bases de dados dos softwares utilizados para execução dos serviços objeto deste contrato.

Realizar o recolhimento de todo o hardware disponibilizado no prazo de 30 (trinta) dias.

A memória interna de todo hardware recolhido deverá ser resetada na presença de integrante da equipe técnica da CONTRATANTE.

Exclusão de todos os acessos concedidos aos representantes da CONTRATADA, sejam físicos ou digitais.

Ambas as partes deverão assinar o Termo de Encerramento do Contrato.

## **6.2. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle**

Os quantitativos de páginas a serem contratadas anualmente, encontram-se totalizados por campus nas tabelas constantes no item 2 deste Termo de Referência.

As Ordens de Serviços serão emitidas com previsão de entrega de 50% (cinquenta por cento) dos equipamentos entregues e instalados em até 30 dias corridos e os outros 50% em até 45 dias corridos, a contar da data de emissão da Ordem de Serviço.

## **6.3. Mecanismos formais de comunicação**

Serão considerados como Mecanismos de Comunicação os documentos utilizados para prover a comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, as ferramentas de software utilizadas para suportar a prestação dos serviços e a gestão do contrato e os registros e dados administrados nestas ferramentas.

Os Mecanismos de Comunicação relacionados neste Termo de Referência, terão validade legal para fins de aferição de resultados, comprovação, contestação, pagamentos, entre outros.

A critério do CONTRATANTE, outros instrumentos, negociados previamente com a CONTRATADA, poderão ser exigidos para melhorar a comunicação e a fiscalização do contrato

A comunicação entre as partes será realizada preferencialmente por escrito, por meio de correspondências impressas (notificação, ofícios, entre outras) e, em casos excepcionais, por meio de mensagem eletrônica (e-mail). No entanto, a contratada também deverá disponibilizar central telefônica para contato, cujo horário de funcionamento seja, ao menos, das 7 (sete) às 18 (dezoito) horas, de segunda à sexta-feira, exceto feriados.

A abertura de cada Ordem de Serviço deverá, obrigatoriamente, ser registrada junto à empresa contratada por meio do software disponibilizado pela CONTRATADA para abertura de chamados. Em casos excepcionais, poderá ocorrer por meio de Ofício da Comissão de Fiscalização, numerado e datado, podendo ser encaminhado via e-mail ao posto da empresa.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Todas as reuniões deverão gerar ata, ou seja, documento de registro formal dos assuntos tratados (informações, negociações, explanações, pendências, responsabilidades, entre outras).

#### 6.4. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

O **Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e **Termo de Ciência**, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se no **ANEXO IV**.

### 7 – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto.

Durante a execução do objeto, os fiscais do contrato deverão monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela fiscalização do contrato, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas neste Termo de Referência.

O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SLTI/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação.

A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

## 7.1. Critérios de Aceitação

A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no **Anexo IV**, OU outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços OU o disposto neste item, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

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

Os relatórios produzidos mensalmente de aferição dos serviços comporão o processo de pagamento;

Os Mecanismos de Comunicação relacionados neste Termo de Referência, terão validade legal para fins de aferição de resultados, comprovação, contestação, pagamentos, dentre outros;

Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

não produziu os resultados acordados;

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

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



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Serão utilizados como critérios de aceitação:

- a) Atendimento aos requisitos estabelecidos.
- b) Os Níveis de Serviço apurados.
- c) A conformidade contratual.

A apuração dos níveis de serviço não considerará os períodos de indisponibilidades justificadas, que podem decorrer de:

- a) Períodos de interrupção previamente acordados.
- b) Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução das atividades (exemplo: suprimento de energia elétrica).
- c) Motivos de força maior.

Os Termos de Recebimentos serão emitido após a entrega dos serviços e respectiva documentação para verificação de qualidade, atestes e faturamento.

A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo do objeto contratual, nos termos abaixo.

No prazo de até **5 (cinco) dias corridos** do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico e setorial ou pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

A contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato

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

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



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

No prazo de até **10 (dez) dias corridos** a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.

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

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

Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

No prazo de até **10 (dez) dias corridos** a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

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

Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto.

O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor (Lei nº 10.406, de 2002).

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

## 7.2. Procedimentos de Teste e Inspeção

A equipe técnica da CONTRATANTE irá monitorar periodicamente a disponibilidade e qualidade dos serviços, reportando os resultados de não conformidade nos relatórios mensais de avaliação. Estes dados serão base para aferir níveis de serviço e sugerir, quando cabíveis, a aplicação de glosas e sanções.

Dentre os procedimentos de testes e inspeções, ressaltam-se os seguintes:

Verificação da disponibilidade do sistema de bilhetagem;

Verificação da disponibilidade (on-line) dos multifuncionais por meio do sistema de bilhetagem;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Verificação dos contadores locais dos multifuncionais comparando-os com os contadores disponibilizados na ferramenta de bilhetagem;

Verificação dos níveis de suprimento dos multifuncionais, tanto por meio da ferramenta de gestão como por meio do painel de controle dos equipamentos;

Se atendimentos à chamados técnicos foram solucionados dentro de prazos estabelecidos.

Os níveis de serviço deverão ser contabilizados primeiramente por dados produzidos pela ferramenta de gestão de impressão e em segundo momento por meio dos contadores e informações coletadas nos próprios equipamentos.

Fica garantido aos técnicos da CONTRATANTE, por meio de inspeção por amostragem e diligências, coletar dados das multifuncionais disponibilizadas a fim de comparar com as informações presentes na ferramenta de gestão.

Para aferição periódica dos serviços, os técnicos da CONTRATANTE utilizarão dos roteiros de testes elaborados durante a fase de iniciação do contrato. Os relatórios produzidos mensalmente de aferição dos serviços comporão o processo de pagamento.

Na eventual inconformidade de contadores, prevalecerá aquele de menor número e sujeitará à contratadas eventual multa e sanção.

### 7.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

Os serviços contratados serão remunerados aplicando-se o paradigma de pagamento por resultados, conforme descritivo de prestação de serviço que é o objeto deste Termo de Referência. Para tanto, os serviços prestados serão avaliados quanto à conformidade com os requisitos estabelecidos, aplicando-se o conceito de Gerenciamento de Nível de Serviço, ou "Service Level Management - SLM", inserido no contexto da norma ABNT NBR ISO/IEC 20000-1.

O Gerenciamento de Nível de Serviço será aplicado ao contrato com o objetivo de aferir o atendimento aos requisitos mínimos de qualidade dos serviços contratados. A avaliação do nível de conformidade dos serviços prestados se dará mediante o estabelecimento e acompanhamento de Indicadores de Níveis Mínimo de Serviço - INMS entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

Os Indicadores de Níveis Mínimo de Serviço - INMS - serão mensurados temporariamente e monitorados continuamente durante a execução contratual.

Os valores mínimos aceitáveis para esses indicadores serão os seguintes para os serviços:

INDICADOR PMI – INDICADOR DE PRAZO MÁXIMO DE INSTALAÇÃO	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o prazo de entrega, instalação e configuração dos equipamentos.
Meta a cumprir	IPMI <= 30 dias corridos
Instrumento de medição	Ordem de Serviço e Relatório de Implantação



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

<b>Periodicidade</b>	No início do contrato
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	<b>IPMI = DD - DOS</b> onde: PMI - Resultado em nº de dias DD - Data de disponibilização da solução DOS - Data de emissão da OS
<b>Observações</b>	Obs1: Serão utilizados dias corridos na medição. Obs2: Não serão computados os dias de atraso quando estes forem ocasionados pela Contratante ou em virtude de concessão de prorrogação autorizada pela CONTRATANTE. Tais prazos deverão ser expressamente indicados pelo gestor do Contrato.
<b>Início de Vigência</b>	A partir da emissão da OS
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	Para: $30 < IPMI \leq 40$ ; aplicar-se-á glosa de mora de 1% (um por cento) sobre o valor total do Contrato. Para: $40 < IPMI \leq 50$ ; aplicar-se-á glosa de mora de 2% (um por cento) sobre o valor total do Contrato. Para: $IPMI > 50$ ; aplicar-se-á glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do Contrato e caracterização de inexecução total do contrato.

INDICADOR PIA – INDICADOR DE PRAZO DE INÍCIO DE ATENDIMENTO DE CHAMADO/MANUTENÇÃO	
Tópico	Descrição
<b>Finalidade</b>	Define níveis de serviço para o início do atendimento dos chamados e demandas encaminhadas para manutenção do sistema, ou as periódicas, para a CONTRATADA. O início do atendimento de uma solicitação ou demanda é contabilizado a partir do seu recebimento pela CONTRATADA, responsável por executar o serviço demandado.
<b>Meta a cumprir</b>	<b>IPIA &gt; = 90%</b>
<b>Instrumento de medição</b>	Registro de acompanhamento de chamados e Registro de ocorrências da execução contratual
<b>Periodicidade</b>	Acompanhamento contínuo do contrato
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	<b>IPIA = ( TCP / TC ) x 100</b> onde: TCP - Total de chamados/manutenções iniciados dentro do prazo no período considerado TC - Total de chamados/manutenções realizados no período considerado



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

<b>Observações</b>	Obs1: Não serão computados atrasos quando estes forem ocasionados pela CONTRATANTE ou em virtude de concessão de prorrogação autorizada pela CONTRATANTE. Tais prazos deverão ser expressamente indicados pelo gestor do Contrato.
<b>Início de Vigência</b>	A partir da emissão da OS
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	Para: $75\% \leq \text{IPIA} < 90\%$ ; aplicar-se-á glosa de 1% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais.  Para: $60\% \leq \text{IPIA} < 75\%$ ; aplicar-se-á glosa de 2% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais.  Para: $\text{IPIA} < 60\%$ ; aplicar-se-á glosa de 4% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais.

INDICADOR CRDP – INDICADOR DE CHAMADO/MANUTENÇÃO RESOLVIDO DENTRO DO PRAZO ESTABELECIDO	
Tópico	Descrição
<b>Finalidade</b>	Define o percentual de chamados que devem ser resolvidos dentro do prazo estabelecido.
<b>Meta a cumprir</b>	<b>ICRDP <math>&gt; = 90\%</math></b>
<b>Instrumento de medição</b>	Registro de acompanhamento de chamados e Registro de ocorrências da execução contratual
<b>Periodicidade</b>	Acompanhamento contínuo do contrato
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	<b>ICRDP = <math>\text{TCR} / \text{TCA} \times 100</math></b>  onde:  TCR - Total de chamados/manutenções resolvidos dentro do prazo no período considerado TCA - Total de chamados/manutenções abertos no período considerado
<b>Observações</b>	Obs1: Não serão computados atrasos quando estes forem ocasionados pela CONTRATANTE ou em virtude de concessão de prorrogação autorizada pela CONTRATANTE. Tais prazos deverão ser expressamente indicados pelo gestor do Contrato.
<b>Início de Vigência</b>	A partir da emissão da OS
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	Para: $80\% \leq \text{ICRDP} < 90\%$ ; aplicar-se-á glosa de 1% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

	<p>Para: <math>60\% \leq \text{ICRDP} &lt; 80\%</math>; aplicar-se-á glosa de 2% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais.</p> <p>Para: <math>50\% \leq \text{ICRDP} &lt; 60\%</math>; aplicar-se-á glosa de 3% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais.</p> <p>Para: <math>\text{ICRDP} &lt; 50\%</math>; aplicar-se-á glosa de 4% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais.</p>
--	--

INDICADOR PIA – INDICADOR DE CHAMADO/MANUTENÇÃO REABERTO	
Tópico	Descrição
Finalidade	Define os níveis mínimos de serviço para o percentual de chamados que podem ser reabertos pela área demandante, nos casos em que a solicitação original não tenha sido atendida.
Meta a cumprir	<b>ICRA <math>\geq 90\%</math></b>
Instrumento de medição	Registro de acompanhamento de chamados e Registro de ocorrências da execução contratual
Periodicidade	Acompanhamento contínuo do contrato
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<b>ICRA = ( TCA - TCRA ) / TCA x 100</b> onde: TCA - Total de chamados/manutenções aprovados no período considerado TCRA - Total de chamados/manutenções reabertos no período considerado
Observações	Obs1: Caso o chamado seja encerrado pela CONTRATADA sem anuência da área demandante ou sem que o(s) problema(s) tenha(m) sido de fato resolvido(s), será reaberto e os prazos serão contados em continuidade ao exposto inicialmente na abertura original da solicitação da atividade de TIC, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS
Faixas de ajuste No pagamento e Sanções	<p>Para: <math>75\% \leq \text{ICRA} &lt; 90\%</math>; aplicar-se-á glosa de 1% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais.</p> <p>Para: <math>60\% \leq \text{ICRA} &lt; 75\%</math>; aplicar-se-á glosa de 2% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais.</p> <p>Para: <math>\text{ICRA} &lt; 60\%</math>; aplicar-se-á glosa de 4% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais.</p>

INDICADOR DE – INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTOS



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Tópico	Descrição
Finalidade	Este indicador será aplicado para medir o nível mínimo de disponibilidade dos equipamentos que estiverem sob monitoramento.
Meta a cumprir	IDE > = 95%
Instrumento de medição	Sistema de gerenciamento e Bilhetagem e Registro de ocorrências da execução contratual
Periodicidade	Acompanhamento contínuo do contrato
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$II = (HIP - HIT) / (HTP - HMP) \times 100$ <p>onde:</p> <p>II – Índice de Indisponibilidade</p> <p>HIP – Horas Indisponíveis no Mês;</p> <p>HIT – Horas Indisponíveis causadas por Terceiros;</p> <p>HTP – Horas úteis Totais no Período = Dias do Mês x Horas Dias; HMP – Horas de Manutenção Preventivas (*);</p> <p>* HMP – Horas de Manutenção Preventivas – São períodos de manutenção programada autorizadas pelo CONTRATANTE.</p> $IDE = 100 - II$ <p>onde:</p> <p>IDE = Índice de Disponibilidade dos Equipamentos; II – Índice de Indisponibilidade</p>
Observações	Obs1: A falta ou falha de consumíveis como toner, cilindros e demais itens necessários ao correto e perfeito funcionamento dos equipamentos, em suas respectivas unidades, será contabilizado como indisponibilidade do equipamento (exceto papel).
Início de Vigência	A partir da emissão da OS
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para: 75% <= IDE < 90%; aplicar-se-á glosa de 1% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais. Para: 60% <= IDE < 75%; aplicar-se-á glosa de 2% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais. Para: IDE < 60%; aplicar-se-á glosa de 4% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

## 7.4. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

- a) falhar na execução do contrato, pela inexecução, total ou parcial, de quaisquer das obrigações assumidas na contratação;
- b) ensejar o retardamento da execução do objeto;
- c) fraudar na execução do contrato;
- d) comportar-se de modo inidôneo; ou
- e) cometer fraude fiscal.

Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

- i) **Advertência por escrito**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;
- ii) **Multa de:**
  - (1) 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;
  - (2) 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
  - (3) 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
  - (4) 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das **tabelas 1 e 2**, abaixo; e
  - (5) 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;
  - (6) as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.
- iii) Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
- iv) Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

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

A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista no subitem “iv” também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Termo de Referência.

As sanções previstas nos subitens “i”, “iii”, “iv” e “v” poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

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

**Tabela 1**

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

**Tabela 2**

<b>INFRAÇÃO</b>		
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>GRAU</b>
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou conseqüências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	03
<b>Para os itens a seguir, deixar de:</b>		
6	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	01
7	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
8	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
9	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
10	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01
11	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	01

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

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

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

As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de **15 (quinze) dias**, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

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

Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

## 7.5. Do Pagamento

A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência.

Quando houver glosa parcial dos serviços, a contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.

O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de até **30 (trinta) dias**, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até **5 (cinco) dias úteis**, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- o prazo de validade;
- a data da emissão;
- os dados do contrato e do órgão contratante;
- o período de prestação dos serviços;
- o valor a pagar; e
- eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;

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

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

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

Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

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

Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

$EM = I \times N \times VP$ , sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

$$I = (TX) \quad I = \frac{(6 / 100)}{365} \quad I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

## 8 – ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

A estimativa de preços da contratação foi elaborada de acordo com a INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 73, DE 5 DE AGOSTO DE 2020.

O valor total estimado da contratação é de **R\$ 1.009.657,80 (um milhão, nove mil, seiscentos e cinquenta e sete reais e oitenta centavos) anuais.**

## 9 – ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

A contratação em tela será através de Sistema de Registro de Preços, portanto, a fonte de recursos será informada no momento da contratação.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

## 10 – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

O contrato vigorará por **12 (doze) meses**, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a **48 (quarenta e oito) meses**, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993.

A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada de a realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração.

## 11 – DO REAJUSTE DE PREÇOS

Os preços inicialmente contratados são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da CONTRATADA, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela CONTRATANTE, do **Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI**, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, ou outro índice que vier a substituí-lo, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, com base na seguinte fórmula (art. 5º do Decreto n.º 1.054, de 1994):

$$R = V (I - I^0) / I^0, \text{ onde:}$$

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor contratual a ser reajustado;

I<sup>0</sup> = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta na licitação;

I = Índice relativo ao mês do reajustamento;

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

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

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

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

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

O reajuste será realizado por apostilamento.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

## 12 – DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

### 12.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação

O regime da execução dos contratos é **empreitada por preço unitário**, e o tipo e critério de julgamento da licitação é o **menor preço global** para a seleção da proposta mais vantajosa, utilizado para compras e serviços de modo geral e para contratação de bens e serviços de informática.

De acordo com o Art. 1º do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, esta licitação deve ser realizada na modalidade de Pregão, na forma eletrônica, com **julgamento pelo critério de menor preço**.

A fundamentação pauta-se na premissa que a contratação de serviços baseia-se em padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos no Termo de Referência, por meio de especificações reconhecidas e usuais do mercado, caracterizando-se como “serviço comum” conforme Inciso II, art. 3º, do Decreto nº 10.024, de 2019.

Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

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

### 12.2 Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência

Para esse certame não está previsto o uso do Decreto nº 7174/2010, pois, conforme orientação da Coordenação-Geral de Normas do Ministério da Economia, tal dispositivo não permite o loteamento de itens. Contudo, permanece o inciso II do § 9º do Art. 5º do Decreto nº 8538/2015 para esse objeto.

### 12.3 Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação

As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital.

Os critérios de qualificação econômico-financeira a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.

Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor serão:

Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a serviços executados com as seguintes características mínimas:



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

- a) CNPJ, nome comercial, endereço e telefone da(s) sociedade(s) atestante(s);
- b) nome, cargo/função, endereço, telefone e e-mail do(s) representante(s) da(s) sociedade(s) atestante(s) que vier(em) a assinar o(s) atestado(s), a fim de que o IFPB possa com ele(s) manter contato;
- c) CNPJ e nome da sociedade CONTRATADA pela(s) sociedade(s) atestante(s) para a execução do objeto atestado;
- d) descrição do objeto atestado, contendo dados que permitam a aferição de sua similaridade com o objeto licitado, nos termos da alínea “a” deste inciso;
- e) data da emissão do(s) atestado(s); e
- f) assinatura do(s) representante(s) da(s) sociedade(s) atestante(s).
- g) No mínimo 1 (um) Atestado de Capacidade Técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove que a empresa licitante já forneceu bens compatíveis com o objeto dessa licitação a um quantitativo de 30% (trinta por cento) da quantidade total do bem licitado pretendido ou similar;
- h) Deverá haver a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos na prestação dos serviços, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os 3 (três) anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

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

Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5, de 2017.

Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão apresentar atestado de vistoria assinado pelo servidor responsável

O atestado de vistoria poderá ser substituído por declaração emitida pelo licitante em que conste, alternativamente, ou que conhece as condições locais para execução do objeto; ou que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, assume total responsabilidade por este fato e não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem desavenças técnicas ou financeiras com a contratante.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 08 horas às 17 horas, mediante prévio agendamento através do e-mail [clarineide@ifpb.edu.br](mailto:clarineide@ifpb.edu.br).

O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

Para a vistoria o licitante, ou o seu representante legal, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

Por ocasião da vistoria, ao licitante, ou ao seu representante legal, poderá ser entregue CD-ROM, "pen-drive" ou outra forma compatível de reprodução, contendo as informações relativas ao objeto da licitação, para que a empresa tenha condições de bem elaborar sua proposta.

A não realização da vistoria, quando facultativa, não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes.

A licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

### 13 – DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela PORTARIA 303/2022 - DG/JP/REITORIA/IFPB, de 13 de setembro de 2022.

Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 1, de 2019, o Termo de Referência ou Projeto Básico será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC, e aprovado pela autoridade competente.

<p><b>Integrante Requisitante</b> <b>Clarineide Batista da Silva Lucena</b> <i>Coordenadora CMSTI/JP 1095719</i></p>	<p><b>Integrante Técnico</b> <b>Teohelber Campos de Andrade</b> <i>Técnico de Laboratório 1986605</i></p>	<p><b>Integrante Administrativo</b> <b>Karolina Yonara Lucena de Castro</b> <i>Coordenadora de Compras e Licitações 1986605</i></p>
--	---	---



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

**Autoridade Máxima da Área de TIC**

**Alison Lins de Lima**  
COORDENADOR NTI/JP  
2033188

João Pessoa, 18 de janeiro de 2022.

Aprovo,

**Autoridade Competente**

**Ricardo José Ferreira**  
*Diretor Geral*  
1926573

João Pessoa, PB – 18 de janeiro de 2022.