

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Administrativo nº 2022/5993

**Contratação de empresa especializada para
prestação de serviço de *outsourcing* de
impressão**

Maceió, setembro de 2022

Diretoria Adjunta de Tecnologia da Informação - DIATI

Histórico de Revisões

| Data | Versão | Descrição | Autor |
|-------------|---------------|--|------------------------|
| 01/09/2022 | 1.0 | Versão inicial. | Equipe de planejamento |
| 06/09/2022 | 1.1 | Melhorias nos NMS. | Equipe de planejamento |
| 30/09/2022 | 1.2 | Alteração na forma de implantação dos equipamentos. | Equipe de planejamento |
| 22/11/2022 | 1.3 | - previsão de implantação dos equipamentos em 2 fases; - ajuste fino da quantidade de equipamentos para eventuais instalações; - alteração nas regras de comprovação de capacidade técnica; - alteração em alguns requisitos técnicos do anexo TR1. | Equipe de planejamento |
| 29/11/2022 | 1.4 | Ajuste do requisito RE057. | Equipe de planejamento |
| 29/11/2022 | 1.5 | Adição de previsão de reajuste. | Equipe de planejamento |
| 29/05/2023 | 1.6 | - Readequação do número de equipamentos - previsão de implantação dos equipamentos em 1 fase | Equipe de planejamento |

SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| 1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO..... | 6 |
| 2. BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO..... | 6 |
| 3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO..... | 7 |
| 3.1. CONTEXTUALIZAÇÃO E JUSTIFICATIVA..... | 7 |
| 3.2. ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAIS..... | 7 |
| 3.3. DA NATUREZA DO OBJETO..... | 7 |
| 3.4. DO PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC..... | 7 |
| 3.5. DOS RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS..... | 8 |
| 4. FORMA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR..... | 8 |
| 4.1. REGIME, TIPO E MODALIDADE DA LICITAÇÃO..... | 8 |
| 4.2. DA PROPOSTA TÉCNICA..... | 8 |
| 4.3. DOS CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PARA HABILITAÇÃO..... | 9 |
| 5. MODELO DE EXECUÇÃO E DE GESTÃO DO CONTRATO..... | 10 |
| 5.1. PAPÉIS DESEMPENHADOS NA CONTRATAÇÃO..... | 10 |
| 5.2. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO..... | 11 |
| 5.3. INSTRUMENTOS FORMAIS DE SOLICITAÇÃO DE FORNECIMENTO DOS BENS E/OU DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO..... | 11 |
| 5.4. DA DINÂMICA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO..... | 11 |
| 5.4.1. REUNIÃO DE ALINHAMENTO DE EXPECTATIVAS (REUNIÃO DE KICK-OFF)..... | 11 |
| 5.4.2. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO..... | 11 |
| 5.5. DO PLANO DE LOGÍSTICA DE ATENDIMENTO E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE IMPRESSÃO..... | 13 |
| 5.6. DA IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO..... | 13 |
| 5.6.3. DO PRAZO..... | 13 |
| 5.6.4. DA FASE DE PRÉ IMPLANTAÇÃO E DO PLANO DE IMPLANTAÇÃO..... | 14 |
| 5.6.5. DA FASE DE IMPLANTAÇÃO E REQUISITOS..... | 14 |
| 5.6.6. DA PÓS IMPLANTAÇÃO..... | 15 |
| 5.7. DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS) EXIGIDOS..... | 15 |
| 5.8. DO RELATÓRIO GERENCIAL DE SERVIÇO..... | 17 |

| | |
|---|----|
| 5.9. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DOS PROFISSIONAIS..... | 17 |
| 5.10. DO LOCAL DE ENTREGA..... | 17 |
| 5.11. FORMA DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO/DEFINITIVO E QUALIDADE..... | 18 |
| 5.11.1. FASE DE IMPLANTAÇÃO..... | 18 |
| 5.11.2. FASE DE OPERAÇÃO..... | 18 |
| 5.12. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO..... | 18 |
| 5.13. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO..... | 19 |
| 5.14. DO REAJUSTE..... | 19 |
| 5.15. DO PAGAMENTO..... | 20 |
| 5.16. DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO..... | 21 |
| 6. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO..... | 21 |
| 7. RESPONSABILIDADES..... | 22 |
| 7.1. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE..... | 22 |
| 7.2. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA..... | 23 |
| 8. REQUISITOS DO SERVIÇO DE OUTSOURCING DE IMPRESSÃO..... | 24 |
| 8.1. DOS REQUISITOS GERAIS..... | 24 |
| 8.2. DA ADMINISTRAÇÃO DO SERVIÇO..... | 25 |
| 8.3. Do Sistema de Gerenciamento de Impressão, Controle de Cotas e de Bilhetagem..... | 25 |
| 8.4. DO FORNECIMENTO DE INSUMOS E PEÇAS..... | 26 |
| 8.5. DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA, MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA..... | 26 |
| 8.5.14. DA SOLUÇÃO PARA ABERTURA E GERENCIAMENTO DE CHAMADOS..... | 28 |
| 8.6. DA ESPECIFICAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS DE IMPRESSÃO..... | 28 |
| 9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO..... | 28 |
| 10. DA SUBCONTRATAÇÃO..... | 28 |
| 11. DA VISTORIA FACULTATIVA..... | 28 |
| 12. DA GARANTIA CONTRATUAL..... | 29 |
| ANEXO TR1 – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS EQUIPAMENTOS DE IMPRESSÃO..... | 30 |
| ANEXO TR2 – REQUISITOS DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE IMPRESSÃO, CONTROLE DE COTAS E DE BILHETAGEM..... | 33 |
| ANEXO TR3 – CADERNO DE MÉTRICAS DE NMS..... | 37 |

| | |
|--|----|
| ANEXO TR4 – MODELO DE REFERÊNCIA PARA O RELATÓRIO DE NMS..... | 43 |
| ANEXO TR5 – MODELO DE TERMO DE VISTORIA..... | 44 |
| ANEXO TR6 – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO..... | 45 |
| ANEXO TR7 – LISTA PRELIMINAR DOS PONTOS DE ALOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS..... | 47 |
| ANEXO TR8 – PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS..... | 50 |

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

- 1.1 O presente instrumento tem por objeto a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de Serviço de impressão corporativa, também denominado de *Outsourcing* de impressão, na modalidade fornecimento de equipamentos com pagamento fixo por equipamento mais variável por páginas impressas, incluindo o fornecimento de equipamentos, sistema de gerenciamento de ativos e impressões efetivamente realizadas, manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos com substituição de peças, componentes e materiais utilizados na manutenção e fornecimento de insumos originais, exceto papel;

2. BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

- 2.1. O objeto desta pretensão está consumado em lote único, configurado da seguinte forma:

| LOTE ÚNICO Serviço de <i>Outsourcing</i> de Impressão | | | | |
|--|---|----------------------------------|---|---------------------|
| EQUIPAMENTOS | | | | |
| Categoria | Descrição | Qtd para instalação imediata (A) | Qtd para eventual instalação durante a vigência do contrato (B) | Qtd Total (A) + (B) |
| I | Impressora monocromática, A4 | 347 | 36 | 383 |
| II | Impressora multifuncional monocromática, A4 | 317 | 32 | 349 |
| III | Impressora multifuncional policromática, A4 | 25 | 7 | 32 |
| IV | Impressora multifuncional policromática, A3 | 3 | 1 | 4 |
| TOTAL | | 692 | 76 | 768 |

Tabela 1

| CÓPIAS/IMPRESSÕES | |
|----------------------------|----------------------------|
| Descrição | Volume máximo estimado/mês |
| Páginas A4, monocromáticas | 900.000 |
| Páginas A4, policromáticas | 30.000 |
| Páginas A3, monocromáticas | 900 |
| Páginas A3, policromáticas | 3.400 |

Tabela 2

- 2.2. Logo após a emissão da Ordem de Serviço, haverá a instalação imediata de uma quantidade fixa de equipamentos, simbolizado pela letra “A” na Tabela 1;
- 2.2.1. Esses equipamentos irão substituir, dentro do prazo de implantação estabelecido neste TR, os equipamentos vinculados aos atuais contratos de outsourcing de impressão, nº 05/2019 e 69/2019;
- 2.3. Durante a vigência do contrato, sob os critérios de conveniência e oportunidade, novas instalações poderão ser solicitadas pelo CONTRATANTE dentro do limite simbolizado pelo quantitativo da coluna “B” na Tabela 1.
- 2.3.1. O contingente de eventuais instalações não obriga a CONTRATANTE a utilizá-las durante a vigência do contrato, nem de forma parcial, nem em sua totalidade;
- 2.3.2. O contingente de eventuais instalações geram efeitos financeiros na proporção em que novas instalações ocorrerem;

3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

3.1. CONTEXTUALIZAÇÃO E JUSTIFICATIVA

- 3.1.1. Contratação do serviço de outsourcing de impressão, que visa atender às necessidades administrativas e judiciais de impressões, digitalizações e reprodução de cópias do Poder Judiciário de Alagoas (PJAL), considerados essenciais para o desempenho das atividades institucionais deste órgão e cuja ausência ou indisponibilidade, mesmo que temporária, produzirá um impacto direto no desempenho institucional;
- 3.1.2. A contratação deste serviço visa à continuidade do modelo utilizado atualmente na instituição, o qual vem, através do tempo, demonstrando um modelo consistente, econômico, sustentável e eficaz, capaz de atender a demanda de impressão, cópia e digitalização através da instalação de equipamentos e fornecimento de suprimentos, atendendo de forma continuada e controlada, evitando desperdícios e descontinuidade dos serviços. Este modelo de prestação se mostra mais eficiente quando comparado à aquisição de equipamentos próprios, devido ao alto custo de manutenção, aquisição de peças e suprimentos.

3.2. ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAIS

Macrodesafio 3 - Agilidade e Produtividade na Prestação Jurisdicional

Macrodesafio 12 - Fortalecimento da Estratégia Nacional de TIC e Proteção de Dados

Iniciativa 12.2.1: integração de sistemas informatizados

Iniciativa 12.2.2: Melhoria da infraestrutura tecnológica

3.3. DA NATUREZA DO OBJETO

- 3.3.1. O serviço a ser contratado é classificado como serviço comum de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), de natureza continuada de impressão, digitalização e reprodução de caráter local na modalidade de fornecimento de equipamentos de impressão com pagamento de páginas impressas, incluindo a disponibilização de equipamentos, software de gerenciamento de ativos e bilhetagem das páginas, prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva, fornecimento de peças e suprimentos (toner, cilindro etc.) - exceto papel;
- 3.3.2. O serviço pretendido é de natureza continuada, ou seja, pode ser estendido por mais de um exercício financeiro, pois é necessário à manutenção do desempenho de atividades finalísticas do Poder Judiciário de Alagoas (PJAL). A interrupção do serviço objeto da contratação pode afetar a qualidade dos serviços de TIC oferecidos aos usuários do PJAL;
- 3.3.3. Deverão ser observadas durante a execução contratual as disposições essenciais relacionadas ao serviço referente à [Lei 12.305/2010](#) que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, dispondo sobre seus princípios, objetivos e instrumentos, bem como sobre as diretrizes relativas à gestão integrada e ao gerenciamento de resíduos sólidos, incluídos os perigosos, às responsabilidades dos geradores e do poder público e aos instrumentos econômicos aplicáveis.

3.4. DO PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC

- 3.4.1. O não parcelamento (agrupamento dos itens em mais de um lote) se deve ao fato de que todos os bens e serviços estão intrinsecamente relacionados (uma única solução) e todos os equipamentos serão gerenciados de forma centralizada para aferir consumo, quantitativos impressos, centro de custos e similares;
- 3.4.2. A adjudicação do objeto a ser licitado por grupos distintos se tornaria inviável do ponto de vista técnico e econômico, acarretando prejuízos quanto à instalação, configuração e operacionalização de toda a solução na forma do modelo pretendido (como serviço), além de inviabilizar sua manutenção, uma vez que se exige total compatibilidade e integração entre os itens agrupados;
- 3.4.3. O fornecimento de itens por mais de uma empresa certamente tornaria o projeto inviável, já que acarretaria elevado custo de administração e uma complexa rede de coordenação de diversos contratos com o mesmo

objeto, o que, certamente, não encontra amparo legal além de comprometer a qualidade e efetividade dos resultados para a Contratante.

- 3.4.4. Logo, é fundamental, para se garantir a viabilidade técnico-administrativa de tal contratação, que a prestação de serviço de impressão corporativa seja licitada em **GRUPO ÚNICO**, com adjudicação para um **ÚNICO LICITANTE FORNECEDOR**.

3.5. DOS RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS

- 3.5.1. Garantir a continuidade da prestação de serviços de impressão corporativo aos usuários de TIC do Poder Judiciário de Alagoas (PJAL);
- 3.5.2. Aumentar e melhorar a qualidade dos serviços de impressão corporativa aos usuários finais;
- 3.5.3. Manter o parque tecnológico atualizado, com ferramentas e recursos avançados;
- 3.5.4. Eliminar o controle direto referente à substituição, temporária ou em definitivo, de equipamentos reserva e manutenção de técnico residente, transferido esse controle para a CONTRATADA, mantendo a gestão da qualidade do serviço prestado por meio de Acordos de Nível de Serviço (ANS) rigorosos e eficazes;
- 3.5.5. Reduzir as interrupções do serviço de impressão, cópia e digitalização, devido à implantação e aplicação dos Acordos de Nível de Serviço (ANS), contemplando, entre outros fatores, tempo máximo de atendimento, prazo de atendimento, glosas, advertências;
- 3.5.6. Eliminar a gerência de estoque, das compras e do acondicionamento de insumos/consumíveis, exceto papel, que passarão a ser de responsabilidade da CONTRATADA;
- 3.5.7. Reduzir o uso de papel no ambiente de trabalho;
- 3.5.8. Reduzir os custos com os insumos/consumíveis em decorrência da economia de escala gerada pelas compras efetuadas em grandes quantidades pelo prestador do serviço;
- 3.5.9. Eliminar os investimentos com a aquisição ou reaquisição direta de equipamentos de impressão e digitalização; e
- 3.5.10. Registrar e monitorar o volume de uso por unidade, perfil ou atividade, quando da contabilização das impressões realizadas por departamento, por estação de impressão, por usuário, ou similar, viabilizando identificação, controle e racionalização de custos e de materiais e a otimização dos serviços.

3.6. DO IMPACTO AMBIENTAL

- 3.6.1. A empresa contratada deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental de acordo com o [art. 225 da Constituição Federal de 1988](#), em conformidade com o [art. 3º da lei nº 8.666/93](#);
- 3.6.2. A empresa contratada deverá observar, sempre que possível, para a execução dos serviços as normas em vigor atinentes à sustentabilidade ambiental, bem como as boas práticas estabelecidas na Resolução 400/2021 e sua alteração, pelo Plano de Logística Sustentável do CNJ.

4. FORMA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

4.1. REGIME, TIPO E MODALIDADE DA LICITAÇÃO

- 4.1.1. De acordo com o Art. 4º do Decreto nº 5.450/2005, esta licitação deve ser realizada na modalidade de Pregão, preferencialmente na sua forma eletrônica, com julgamento pelo critério de menor preço por valor global;
- 4.1.2. A fundamentação pauta-se na premissa que a contratação de serviços baseia-se em padrões de desempenho e qualidade claramente definidos no Termo de Referência, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los. Caracterizando-se como “serviço comum” conforme Art. 9º, §2º do Decreto 7.174/2010;
- 4.1.3. Propõe-se, portanto, a utilização do pregão na forma eletrônica como modalidade de licitação do tipo **MENOR PREÇO**, desde que satisfeitos todos os termos estabelecidos no futuro ato convocatório.

4.2. DA PROPOSTA TÉCNICA

- 4.2.1. A licitante deverá apresentar proposta técnica, contendo a descrição detalhada do objeto ofertado, devendo estar de acordo com as quantidades, especificações técnicas e condições estabelecidas;
- 4.2.2. Deverá apresentar na proposta a indicação detalhada do(s) equipamento(s) ofertado(s), citando a marca, modelo, tipo e fabricante, com os respectivos acessórios, quanto houver;
- 4.2.3. Deverá ser fornecida pela licitante uma tabela com o número das páginas de sua proposta na qual contenha a comprovação do atendimento dos requisitos exigidos;
- 4.2.4. A tabela de comprovação técnica é parte obrigatória da proposta comercial e deve ser apresentada conforme modelo abaixo. É necessária a especificação de TODOS os requisitos contidos no anexo de especificações técnicas (ANEXO TR1 – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS e ANEXO TR2 – REQUISITOS DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE IMPRESSÃO, CONTROLE DE COTAS E DE BILHETAGEM) deste Termo de Referência e a apresentação da documentação comprobatória com indicação da página. Salienta-se que todos os itens da tabela devem ser devidamente preenchidos.

| Nº Requisito no TR | Descrição da característica ou funcionalidade exigida | Documento do fabricante (nome) | Página(s) | Atende ao Requisito (sim/não) |
|--------------------|---|--------------------------------|-----------|-------------------------------|
| | | | | |

- 4.2.5. Além da indicação da página da documentação fornecida na qual se encontra a comprovação de cada funcionalidade ou característica técnica exigida para cada item, a correspondente comprovação deverá ser grifada, destacada com marca texto ou o parágrafo ou expressão que comprova o atendimento do item deverá ser copiado e transferido para a planilha;
- 4.2.6. Serão considerados documentos oficiais para comprovação técnica: catálogos, folders, prospectos e manuais;
- 4.2.7. Para os documentos do fabricante, é mandatória a comprovação que se trata de documento oficial fornecido pelo fabricante ao mercado, sendo comprovação suficiente desse requisito o link para o acesso ao documento no site do fabricante;
- 4.2.8. Havendo divergência entre as características técnicas descritas na proposta da licitante e as disponibilizadas pelo fabricante, prevalecerão os informes do fabricante, salvo os casos específicos em que o licitante esclareça os motivos da divergência e que sejam aceitos pelo CONTRATANTE;
- 4.2.9. Os documentos técnicos fornecidos que não apresentarem numeração de página deverão ser numerados manualmente de forma visível pela licitante, no canto inferior direito;
- 4.2.10. A CONTRATADA deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente 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 8.666/1993;

4.3. DOS CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PARA HABILITAÇÃO

- 4.3.1. A empresa deverá comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, por meio da apresentação de, no mínimo, 2 (dois) atestados ou declarações de capacidade técnica, em nome da licitante, em documento timbrado, emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada, que comprove que a empresa licitante tenha executado ou esteja executando serviços de características técnicas semelhantes ao objeto desta aquisição, nos termos da Lei;
 - 4.3.1.1. Os atestados deverão ser acompanhados dos respectivos contratos;
 - 4.3.1.2. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente;
 - 4.3.1.3. 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;

- 4.3.1.4. Não serão aceitos atestados de venda de equipamentos de impressão, já que o serviço de impressão corporativa (outsourcing) é mais complexo e não tem relação comum a venda e entrega de equipamentos.
- 4.3.2. O atestado de capacidade técnica deverá englobar, pelo menos, as seguintes condições:
 - 4.3.2.1. Declaração de experiência mínima de 2 (dois) anos de execução do objeto;
 - 4.3.2.2. Declaração de fornecimento de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do quantitativo total de equipamentos de cada categoria expressa na Tabela 1.
 - 4.3.2.2.1. Será aceito o somatório de atestados para comprovar a capacidade técnica operacional, desde que reste demonstrada a execução concomitante dos contratos.
- 4.3.3. O teor do atestado de capacidade técnica deverá contemplar, no mínimo:
 - 4.3.3.1. Razão Social, CNPJ e Endereço Completo do emitente;
 - 4.3.3.2. Razão Social da Contratada;
 - 4.3.3.3. Número e vigência do contrato, se for o caso;
 - 4.3.3.4. Objeto do Contrato;
 - 4.3.3.5. Declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento de cronogramas pactuados;
 - 4.3.3.6. Local e Data de Emissão;
 - 4.3.3.7. Identificação do responsável pela emissão do atestado, Cargo, Contato (telefone e correio eletrônico);
 - 4.3.3.8. Assinatura do responsável pela emissão do atestado;
- 4.3.4. Os atestados e/ou declarações poderão ser objetos de diligência por parte do pregoeiro ou da equipe técnica, com vistas a dirimir as dúvidas em relação ao tipo de serviço prestado, podendo a CONTRATANTE requerer cópia de outros documentos que possam comprovar, inequivocamente, que os equipamentos e serviços apresentados nos atestados e/ou declarações foram fornecidos e prestados.

5. MODELO DE EXECUÇÃO E DE GESTÃO DO CONTRATO

5.1. PAPÉIS DESEMPENHADOS NA CONTRATAÇÃO

- 5.1.1. Para a execução do contrato, é mandatório que os seguintes papéis e responsabilidades sejam definidos:
 - 5.1.1.1. Gestor: é o servidor responsável pela coordenação das atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa, setorial e pelo público usuário, bem como pelos atos preparatórios à instrução processual e pelo encaminhamento da documentação pertinente ao setor competente para formalização dos procedimentos relativos a prorrogação, alteração, reequilíbrio, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção dos contratos, dentre outros;
 - 5.1.1.2. Fiscal Técnico do Contrato: Servidor responsável pelo acompanhamento com o objetivo de avaliar a execução do objeto nos moldes contratados e, se for o caso, aferir se a quantidade, qualidade, tempo e modo da prestação dos serviços estão compatíveis com os indicadores de níveis mínimos de desempenho estipulados no ato convocatório, para efeito de pagamento conforme o resultado;
 - 5.1.1.3. Preposto: É o empregado da CONTRATADA incumbido de representá-la junto ao CONTRATANTE, onde o contrato é executado. Cabe ao preposto:
 - 5.1.1.3.1. gerenciar a execução do contrato,
 - 5.1.1.3.2. receber orientações e documentos pertinentes;
 - 5.1.1.3.3. prestar as informações que se fizerem necessárias; e
 - 5.1.1.3.4. providenciar a regularização de pendências.
 - 5.1.1.4. Representante da CONTRATADA: Responsável legal da CONTRATADA para assinatura do contrato, caso tal poder não tenha sido delegado para o preposto.

5.2. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

- 5.2.1. O mecanismo de comunicação terá como ponto focal o Fiscal Administrativo e Técnico por parte do CONTRATANTE e o PREPOSTO indicado pela CONTRATADA, utilizando ferramentas digitais de comunicação (Voz, e-mail ou Instant Messenger), reuniões presenciais realizadas no endereço de prestação de serviço ou através de videoconferência (sempre que solicitado pelo CONTRATANTE) e comunicação escrita formal por carta;
- 5.2.2. Sempre que exigir-se, a comunicação entre o representante do CONTRATANTE e o preposto da FORNECEDORA deverá ser formal, considerando-se como documentos formais, além de documentos do tipo ofício, as comunicações por correio eletrônico;
- 5.2.3. O representante da CONTRATANTE e o preposto responderão sobre todas as questões sobre o contrato a ser firmado, procurando solucionar todos os problemas que defrontarem, dentro dos limites legais e dentro da razoabilidade;
- 5.2.4. O acionamento do Serviço de Garantia e/ou Suporte Técnico será através da abertura de chamados junto a Central de Atendimento da CONTRATADA realizada pelos especialistas do CONTRATANTE indicados pela Fiscalização Técnica;
- 5.2.5. Em suma, serão utilizados os seguintes canais de comunicação e acompanhamento da execução do contrato:
 - 5.2.5.1. Correio eletrônico (e-mail);
 - 5.2.5.2. Processo administrativo eletrônico no Sistema Administrativo Integrado (SAI) do CONTRATANTE;
 - 5.2.5.3. Atas de reunião redigidas por colaborador da CONTRATANTE e validadas pela CONTRATADA;
- 5.2.6. As solicitações de serviços do objeto serão realizadas seguindo as diretrizes descritas no tópico 5.3.

5.3. INSTRUMENTOS FORMAIS DE SOLICITAÇÃO DE FORNECIMENTO DOS BENS E/OU DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

- 5.3.1. A Ordem de Fornecimento do Serviço (OFS) será o instrumento formal do CONTRATANTE de solicitação para execução dos serviços desta contratação;
- 5.3.2. Serão utilizados os seguintes instrumentos formais de solicitação de suporte técnico nos equipamentos instalados no CONTRATANTE:
 - 5.3.2.1. Chamado Técnico de forma eletrônica por meio de Central de Atendimento, 24 horas por dia, 7 dias por semana, por internet, correio eletrônico, serviço de mensageria (Whatsapp ou similares) ou afins;
 - 5.3.2.2. Chamado Técnico por meio telefônico para Central de Atendimento, de 08h às 18h, de segunda a sexta.

5.4. DA DINÂMICA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

5.4.1. REUNIÃO DE ALINHAMENTO DE EXPECTATIVAS (REUNIÃO DE KICK-OFF)

- 5.4.1.1. Deverá ser realizada uma reunião de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, levantar informações, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato e esclarecer possíveis dúvidas acerca do objeto;
- 5.4.1.2. Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Gestor e o Fiscal do Contrato da CONTRATANTE e o Interlocutor da CONTRATADA;
- 5.4.1.3. A reunião realizar-se-á na DIATI (Diretoria Adjunta de Tecnologia da Informação) ou por videoconferência, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato;
- 5.4.1.4. Nessa reunião, a CONTRATADA deverá apresentar oficialmente seu interlocutor (preposto).

5.4.2. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

- 5.4.2.1. A tabela a seguir contém com os principais marcos e eventos que ocorrerão durante a execução do Contrato:

| ETAPA | DESCRIÇÃO | RESPONSÁVEL | ARTEFATO | QUANDO OCORRE |
|--|---|--------------------------|--|--|
| MARCO 1: PRÉ-IMPLANTAÇÃO | | | | |
| 1.1 | Assinatura do Contrato | CONTRATANTE e CONTRATADA | Contrato assinado | Após convocação |
| 1.2 | Reunião de alinhamento de expectativas (KICK-OFF) | CONTRATANTE e CONTRATADA | Ata de reunião | Após a etapa 1.1, logo que o contrato esteja apto à gestão |
| 1.3 | Entrega do Plano de Implantação dos Serviços | CONTRATADA | Plano de implantação dos serviços | Em até 5 (cinco) dias úteis após a etapa 1.2 |
| 1.4 | Ajustes no plano de Implantação | CONTRATANTE e CONTRATADA | Plano de implantação dos serviços | Em até 2 dias úteis após a etapa 1.3 |
| 1.5 | Aprovação do Plano de Implantação | CONTRATANTE | Termo de aprovação | Em até 2 dias úteis após a etapa 1.3 ou 1.4 |
| 1.6 | Emissão da ordem de fornecimento do serviço | CONTRATANTE | Ordem de Fornecimento de Serviço (OFS) | Em até 2 (dois) dias úteis após a Etapa 1.5 |
| MARCO 2: IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO | | | | |
| 2.1 | Entrega, instalação, configuração e testes dos Equipamentos, softwares e serviços | CONTRATADA | Ofício de formalização do término desta etapa | Até 60 (sessenta) dias corridos após a etapa 1.6 |
| 2.2 | Notificação individual dos equipamentos postos em operação | CONTRATADA | Termo Individual de Instalação | Durante o curso da fase de implantação, etapa 2.1 |
| 2.3 | Recebimento Provisório dos Equipamentos | CONTRATANTE | Termo de Recebimento Provisório (TRP) dos Equipamentos | Até 5 (cinco) dias úteis após etapa 2.1 |
| 2.4 | Recebimento Definitivo dos Equipamentos | CONTRATANTE | Termo de Recebimento Definitivo (TRD) dos equipamentos | Até 5 (cinco) dias úteis após etapa 2.3 |
| 2.5 | Treinamento da equipe técnica/fiscal | CONTRATADA | Lista de presença | Em até 5 dias úteis após a etapa 1.6 |
| MARCO 3: OPERAÇÃO | | | | |
| 3.1 | Entrega do Relatório Gerencial de Serviço (RGS) | CONTRATADA | Relatório Gerencial de Serviço (RGS). | Até o 5º (quinto) dia útil do mês posterior à prestação do serviço |
| 3.2 | Análise e aceite do Relatório Gerencial de Serviço | CONTRATANTE | Notificação de aceite do serviço | Até 5 (dias) úteis após o recebimento dos RGS |
| 3.3 | Envio da Nota Fiscal | CONTRATADA | Nota Fiscal | Após etapa 3.2 |
| 3.4 | Atesto da Nota | CONTRATANTE | Despacho de | Em até 7 (sete) dias úteis após etapa 3.3 |

| | | | | |
|------------|-----------|-------------|-----------------------|--|
| | Fiscal | | atesto da Nota Fiscal | |
| 3.5 | Pagamento | CONTRATANTE | Ordem de Pagamento | Em até 20 dias corridos após etapa 3.4 |

- 5.4.2.2. Quaisquer necessidades de ajustes no cronograma serão devidamente tratadas e acordadas entre CONTRATADA E CONTRATANTE, naquilo que for pertinente;

5.5. DO PLANO DE LOGÍSTICA DE ATENDIMENTO E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE IMPRESSÃO

- 5.5.1. A Contratada deverá apresentar ao Gestor e ao Fiscal do contrato um Plano de Logística de Atendimento e Prestação dos Serviços de Impressão, a ser adotado durante a vigência contratual, com vistas ao cumprimento do NMS (Níveis Mínimos de Serviço) definido no item 5.7.
- 5.5.2. O plano deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:
- 5.5.2.1. Quantidade de pessoal para atendimento a todas as unidades do CONTRATANTE;
 - 5.5.2.2. Política de armazenamento e reposição de estoque de peças e suprimentos para atendimento às necessidades do CONTRATANTE; e
 - 5.5.2.3. Política de backup de equipamentos para atendimento a eventuais substituições.
- 5.5.3. O plano de Logística de Atendimento e Prestação dos Serviços de Impressão deverá ser apresentado, impreterivelmente, no mesmo momento da entrega do Plano de Implantação do Serviço, em papel timbrado e firmado pelo Preposto designado;
- 5.5.4. O Plano de Logística de Atendimento e Prestação dos Serviços de Impressão será analisado no prazo máximo de 3 (três) dias úteis;
- 5.5.5. O Gestor e/ou o Fiscal do contrato poderá solicitar adequações, com base na gestão de conhecimento para melhor atendimento às necessidades do CONTRATANTE. Nesse caso, a CONTRATADA deverá apresentar novo plano, devidamente adequado às recomendações do CONTRATANTE, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis após o recebimento da comunicação formal;
- 5.5.6. O Plano de Logística de Atendimento e Prestação dos Serviços de Impressão deverá ser regularmente atualizado durante a vigência contratual e entregue ao CONTRATANTE, de acordo com os quantitativos e políticas adotadas no momento, sendo a periodicidade de atualização e entrega sempre quando ocorrer alterações ou a critério do CONTRATANTE.

5.6. DA IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO

- 5.6.1. A implantação do serviço são todas as ações providas pela CONTRATADA para operacionalizar o serviço;
- 5.6.2. Para efeitos deste TR, o serviço será considerado implantado quando a quantidade de instalações imediatas for executada, segundo a quantidade estipulada na Tabela 1, somada à disponibilização completa de todos os serviços de apoio e softwares de gerência do parque de equipamentos;
- 5.6.3. DO PRAZO
- 5.6.3.1. Os equipamentos deverão ser entregues, instalados e configurados em até 60 (sessenta) dias corridos contados a partir da emissão da Ordem de Fornecimento de Serviço (OFS);
- 5.6.4. DA FASE DE PRÉ IMPLANTAÇÃO E DO PLANO DE IMPLANTAÇÃO
- 5.6.4.1. Na reunião de “Kick Off” (item 5.4.1) haverá definições concernentes à fase de implantação de serviços, dentre os quais:
- 5.6.4.1.1. A ordem de prioridade e quantidade para ativação inicial dos equipamentos;
 - 5.6.4.1.2. Definição da transferência de conhecimento (treinamento) destinado aos usuários e à equipe técnica do CONTRATANTE;
 - 5.6.4.1.3. Requisitos e informações para cadastramento de acesso à solução de administração dos serviços;

5.6.4.1.4. Demais assuntos de interesse.

5.6.4.2. Com base nas informações prestadas pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá elaborar um plano de implantação dos serviços, que deverá ser apresentado em, no máximo, 5 (cinco) dias corridos após a reunião inicial ("Kick off");

5.6.4.3. Logo após a entrega e aprovação do plano de implantação, a CONTRATANTE emitirá uma Ordem de Serviço para a implantação do serviço;

5.6.5. DA FASE DE IMPLANTAÇÃO E REQUISITOS

5.6.5.1. As instalações dos equipamentos que irão suportar os serviços contratados deverão ser realizadas nas dependências do CONTRATANTE, sempre acompanhadas por um servidor designado, em dias previamente acordados;

5.6.5.2. O envio, a instalação e as necessárias configurações dos equipamentos serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA;

5.6.5.3. A CONTRATADA deverá fornecer todos os materiais necessários à instalação física, à configuração e ao perfeito funcionamento dos equipamentos, incluindo os cabos elétricos e lógicos (no mínimo categoria 5E).

5.6.5.4. Caberá ao CONTRATANTE o provimento das tomadas de alimentação elétrica em sua rede não estabilizada e dos pontos de rede local com conectores RJ45;

5.6.5.5. Os pontos elétricos do CONTRATANTE não permitem, por questões de espaço físico, a utilização de adaptadores para conversão de padrões de tomadas, assim os equipamentos deverão ser instalados com cabos de alimentação específicos e adequados para cada local de instalação;

5.6.5.6. Para cada equipamento instalado, o representante da CONTRATADA responsável pela instalação deverá promover a transferência de conhecimento aos usuários finais dos equipamentos, compreendendo, no mínimo: alimentação de papel, impressão e configuração de parâmetros de impressão e recomendações de uso;

5.6.5.7. Quaisquer transformadores de voltagem ou estabilizadores que se fizerem necessários à correta instalação dos equipamentos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA e submetidos à homologação pelo CONTRATANTE. Os cabos de alimentação elétrica desses equipamentos deverão obedecer às mesmas disposições descritas acima;

5.6.5.8. A critério do CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá realizar a instalação de drivers dos equipamentos nas estações de trabalho dos usuários da solução;

5.6.5.9. Deverá ser emitido pela CONTRATADA um Termo Individual de Instalação para cada equipamento, com aferição do contador físico interno do equipamento e indicação da data de início para a contabilização de páginas.

5.6.5.9.1. Este termo deverá ser acompanhado da assinatura de um servidor do CONTRATANTE, cuja lotação está vinculado ao local onde ocorreu a instalação;

5.6.5.9.2. As eventuais páginas impressas nos testes iniciais dos equipamentos não serão contabilizadas para efeito de faturamento;

5.6.5.9.3. Para fins de controle e monitoramento da fase de implantação, o Termo Individual de Instalação deverá ser entregue ao Fiscal do contrato;

5.6.6. DA PÓS IMPLANTAÇÃO

5.6.6.1. A CONTRATADA deverá notificar ao CONTRATANTE, via documento formal, o término da implantação inicial do serviço, para cada fase de implantação;

5.6.6.2. A implantação dos serviços será recebida pelo CONTRATANTE, obedecido o prazo estipulado para entrega e as conformidades a seguir:

5.6.6.2.1. O Fiscal do CONTRATANTE emitirá e assinará o Termo de Recebimento Provisório (TRP), no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após notificação formal atestando a disponibilidade dos serviços pela CONTRATADA, conforme item 5.6.6.1, e recebimento do termo individual de todos os equipamentos em operação; e

- 5.6.6.3. O fiscal técnico/comissão emitirá Termo de Recebimento Definitivo (TRD) do serviço após a verificação de qualidade e quantidade do serviço contratado, havendo a consequente aceitação conforme os requisitos definidos neste Termo de Referência e no Edital no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados da emissão do Termo de Recebimento Provisório.
- 5.6.6.4. A CONTRATADA somente poderá dar início ao faturamento integral do serviço após estar de posse do Termo de Recebimento Definitivo (TRD) dos equipamentos, que será expedido pelo CONTRATANTE.
 - 5.6.6.4.1. Durante a fase de implantação, o pagamento será proporcional ao tempo de usufruição das impressoras instaladas e em operação;
- 5.6.6.5. Será considerada a data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo dos equipamentos para início da prestação do serviço em sua totalidade;
- 5.6.6.6. A mera entrega do material pela CONTRATADA e o recebimento pelo CONTRATANTE não implica em sua aceitação definitiva;
 - 5.6.6.6.1. Caso os equipamentos entregues sejam diferentes daqueles homologados, serão considerados como não entregues, e a contagem do prazo de implantação não será interrompida;
 - 5.6.6.6.2. Os equipamentos serão recusados, dentre outros, nos seguintes casos:
 - 5.6.6.6.2.1. Quando entregues com especificações técnicas inferiores às especificadas neste Termo de Referência ou às contidas na proposta da CONTRATADA;
 - 5.6.6.6.2.2. Quando apresentarem qualquer defeito durante a comprovação do perfeito estado de funcionamento dos equipamentos (testes de conformidade e verificação);
- 5.6.6.7. O lote inteiro de cada item será devolvido caso mais de 10% (dez por cento) dos equipamentos seja reprovado ou apresente defeito registrado na primeira utilização, tendo como contabilizador o quantitativo de chamados abertos junto à CONTRATADA para realização de reparos;
 - 5.6.6.7.1. Somente serão contabilizados, para este fim, os chamados abertos à CONTRATADA que demandarem de fato a intervenção técnica externa (da CONTRATADA) que envolva substituição de peças;
 - 5.6.6.7.2. A CONTRATADA deverá providenciar a substituição do equipamento recusado, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da data da comunicação, por e-mail, feita pelo gestor do contrato;
- 5.6.6.8. Caso o equipamento entregue apresente características superiores às de algum item da especificação constante da proposta, a CONTRATADA deverá assumir esta característica como a configuração definida para o equipamento, não podendo, no caso de reparos ou outras instalações, entregar equipamentos inferiores, nem utilizar este fato como justificativa para eventuais pedidos de repactuação.

5.7. DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS) EXIGIDOS

- 5.7.1. Os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela CONTRATANTE, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade e escopo;
- 5.7.2. Os níveis mínimos de serviço serão aferidos mensalmente e eventuais descumprimentos serão refletidos em glosas na fatura mensal e/ou cominará em penas mais graves, dependendo do grau de severidade do descumprimento;
- 5.7.3. A CONTRATADA será responsável pelo cumprimento e medição dos índices estabelecidos neste item que serão auditados pela CONTRATANTE durante todo o prazo de vigência do contrato, e que poderão ser revistos, a qualquer tempo, com vistas à melhoria ou ajustes na qualidade dos serviços prestados;
- 5.7.4. As inoperâncias e/ou indisponibilidades da solução contratada, no todo ou em parte, que não sejam de responsabilidade da CONTRATANTE, bem como insuficiência no alcance dos níveis mínimos de satisfação, representados por indicadores, deve gerar sanções proporcionais ao tempo e grau de desconformidade;

- 5.7.5. Para fins de aferição dos níveis mínimos de serviço, ao final, o chamado será considerado completamente atendido ou não atendido, não havendo possibilidade de atendimento parcial;
- 5.7.6. O caderno de métricas de NMS está presente no ANEXO TR3 – CADERNO DE MÉTRICAS DE NMS;
- 5.7.6.1. A tolerância, ou prazo de solução, é o tempo decorrido entre a data e hora da manifestação da CONTRATANTE (notificação) e o efetivo restabelecimento do serviço ao seu pleno estado de funcionamento ou atendimento integral da demanda, isto é, até o momento da comunicação da solução definitiva do problema pela CONTRATADA e o aceite do serviço pela CONTRATANTE, mediante assinatura de relatório de atendimento técnico, cujo desfecho é o encerramento do chamado;
- 5.7.6.2. O prazo de tolerância é expresso em horas corridas ou dias úteis, dependendo do tipo de ocorrência, contados a partir da manifestação da CONTRATANTE (notificação). Serão computados somente os dias úteis;
- 5.7.6.3. Se o prazo de tolerância se encerrar fora do expediente da localidade demandante do atendimento, de forma que torne inviável sua conclusão, a contagem de prazo poderá ser suspenso até o próximo dia útil, reiniciando às 08 horas da manhã;
- 5.7.6.4. Caso a manutenção corretiva demande um prazo de solução superior ao definido no ANEXO TR3 – CADERNO DE MÉTRICAS DE NMS, o equipamento deverá ser substituído imediatamente por outro com especificações iguais ou superiores, sem ônus ao CONTRATANTE, podendo operar pelo prazo máximo de 30 dias corridos;
- 5.7.6.4.1. Passado o prazo máximo de 30 dias corridos, se o equipamento original não puder ser restituído, a troca tornar-se-á definitiva a critério do CONTRATANTE;
- 5.7.6.4.2. No caso em que ocorra a substituição temporária ou definitiva por equipamento superior, os valores devidos à CONTRATADA serão os mesmos do equipamento alocado originalmente;
- 5.7.6.5. As glosas aplicáveis são cumulativas, podendo ser aplicadas concomitantemente com eventual sanção, quando houver;
- 5.7.6.6. A critério do CONTRATANTE, o início do atendimento, assim como sua execução, poderá ser agendado ou adiado. Nestes casos fica suspensa a contagem de horas até a data e hora do agendamento ou adiamento acordado;
- 5.7.6.7. A CONTRATADA deverá informar, no ato da abertura do chamado, através de quaisquer dos canais disponibilizados, o número do protocolo de atendimento. Os chamados abertos após as 18:00, terão seus prazos contabilizados a partir do próximo dia útil;
- 5.7.6.8. Não serão computados os dias e/ou as horas de atraso quando estes estiverem sido ocasionados pela CONTRATANTE ou em virtude de concessão de prorrogação autorizada pela CONTRATANTE. Tais prazos deverão ser expressamente indicados pelo gestor/fiscal do Contrato;
- 5.7.7. Não será considerada indisponibilidade de serviço quando ocorrer uma ou mais das seguintes condições:
- 5.7.7.1. Quando for caracterizado o uso indevido e/ou mau uso, comprovado por relatório emitido pela equipe técnica da CONTRATADA e corroborado pela CONTRATANTE;
- 5.7.7.2. Quando ocorrer falta de energia elétrica;
- 5.7.7.3. Motivos de força maior (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública);
- 5.7.7.3.1. Não são considerados motivos de força maior aqueles eventos que por falha da logística da empresa ou de ações mitigatórias da empresa venham a ser ocasionados, tais como: frustração de fornecimento de insumos por único fornecedor, falhas cometidas por seus funcionários, falhas decorrentes do fabricante da solução, entre outras situações que podem ser evitadas ou mitigadas por ações de logística e de processos da CONTRATADA.
- 5.7.7.4. Períodos de interrupção previamente acordados;

5.8. DO RELATÓRIO GERENCIAL DE SERVIÇO

- 5.8.1. Até o 5º dia útil de cada mês, deverá ser emitido, pela CONTRATADA, o Relatório Gerencial de Serviço (RGS) relativo ao mês anterior, que consolidarão os Níveis Mínimos de Serviço apurados e as impressões contabilizadas;
- 5.8.1.1. O RGS será alvo de auditoria pelo Fiscal do Contrato e é condição indispensável para a aprovação e pagamento da fatura do período considerado;
- 5.8.2. O RGS deverá ser subdividido em 2 (dois) relatórios distintos:
- 5.8.2.1. Relatório de contabilização de impressões: Relatório mensal da quantidade de impressões e cópias realizadas no mês de referência a serem faturadas, descontando-se as falhas porventura ocorridas, informando totalizadores do período, separando-os por tamanho e cor; Deverá incluir totalizações agrupadas por categoria de equipamento, descrição do local de instalação do equipamento, marca, modelo, número de série e totais de produtividade;
- 5.8.2.2. Relatório de Níveis Mínimos de Serviço (NMS): Relatório que deverá exibir um extrato dos Níveis Mínimos de Serviço e seus indicadores de desempenho apurados no mês de referência.
- 5.8.2.2.1. Este relatório deverá conter, no mínimo, uma lista de chamados abertos no mês de referência, contendo informações de data/hora do protocolo de atendimento ou ordem de serviço, identificador do equipamento afetado, local de atendimento, data/hora da solução, tempo final apurado para a solução, indicador de cumprimento do prazo de tolerância;
- 5.8.2.2.2. O ANEXO TR4 – MODELO DE REFERÊNCIA PARA O RELATÓRIO DE NMS exibe um modelo de referência para o relatório de NMS;
- 5.8.3. O RGS deverá ser enviado em planilha XLS ou ODS para o endereço de e-mail a ser disponibilizado pelo CONTRATANTE ou ainda disponibilizado para acesso/download através do Portal de Acompanhamento da CONTRATADA;
- 5.8.4. Caso o CONTRATANTE julgue pertinente, poderá, a qualquer momento, solicitar que novas informações sejam incluídas no relatório gerencial com o fito de aperfeiçoar a aferição de desempenho do serviço.

5.9. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DOS PROFISSIONAIS

- 5.9.1. A CONTRATADA deverá dimensionar adequadamente a sua equipe de profissionais de forma a atingir os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência e em seus anexos;
- 5.9.2. Todos os profissionais deverão possuir qualificação plena e conhecimento técnico compatível com a complexidade das demandas a serem atendidas;
- 5.9.3. A formação da equipe de profissionais é de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA e serão gerenciados exclusivamente pelo PREPOSTO da empresa;
- 5.9.4. Os profissionais deverão executar os procedimentos de acordo com as regras de segurança da informação da CONTRATANTE;
- 5.9.5. Os profissionais deverão utilizar vestimenta compatível com a atividade a ser exercida e portar crachá de identificação durante toda a prestação de serviço;

5.10. DO LOCAL DE ENTREGA

- 5.10.1. Os locais de entrega dos equipamentos estão no ANEXO TR7 – LISTA PRELIMINAR DOS PONTOS DE ALOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS;
- 5.10.2. Uma lista definitiva, pormenorizada, dos pontos de instalação será entregue à CONTRATADA durante a reunião de kick-off (item 5.4.1);
- 5.10.3. A distribuição dos equipamentos por divisão de local, quantidade e categoria de equipamento, também será detalhada nesta reunião, quando, na oportunidade, será entregue uma lista com informações mais precisas de como deverá ser realizada esta distribuição.

5.11. FORMA DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO/DEFINITIVO E QUALIDADE

5.11.1. FASE DE IMPLANTAÇÃO

5.11.1.1. Na fase de implantação do serviço, em conformidade com os artigos 73 a 76 da Lei n.º 8.666/93, o objeto deste Termo de Referência será aceito:

5.11.1.1.1. Provisoriamente, conforme detalhamento do item 5.6.6;

5.11.1.1.2. Definitivamente, conforme detalhamento do item 5.6.6;

5.11.2. FASE DE OPERAÇÃO

5.11.2.1. A qualidade do serviço será avaliada mensalmente e serão considerados os critérios referentes aos Níveis Mínimos de Serviço (item 5.7);

5.11.2.2. O Fiscal do Contrato fará o aceite da prestação do serviço após análise do Relatório Gerencial de Serviço (RGS) (item 5.8) a ser emitido mensalmente pela CONTRATADA;

5.11.2.3. O Fiscal do Contrato emitirá o Termo de Recusa em caso de verificação de erros ou impropriedades no RGS, impeditivas de recebimento do serviço prestado dentro mês correspondente. A CONTRATADA deverá promover as correções necessárias, sem prejuízo de aplicação de penalidades previstas;

5.11.2.4. O aceite do serviço referente ao mês de avaliação será feito em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento do Relatório Gerencial de Serviço, por meio de emissão do Termo de Recebimento Definitivo ou por simples notificação através de algum dos meios de comunicação previstos.

5.11.2.5. O aceite/aprovação do(s) material(is) pelo órgão licitante não exclui a responsabilidade civil do(s) fornecedor(es) por vícios de quantidade ou qualidade do(s) material(is) ou disparidades com as especificações estabelecidas no Edital, verificadas, posteriormente, garantindo-se ao órgão licitante as faculdades previstas no art. 18 da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

5.12. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

5.12.1. À contratada e ao licitante, conforme o caso, poderão ser aplicadas as sanções administrativas previstas nos arts. 86 e 87, incisos I a IV, da Lei nº 8.666, de 1993, art. 7º da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, nos Decretos Estaduais nº 68.119, de 31 de outubro de 2019, e nº 68.118, de 31 de outubro de 2019 de:

5.12.1.1. advertência;

5.12.1.2. multa;

5.12.1.3. suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

5.12.1.4. 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 Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior; e

5.12.1.5. impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública e descredenciamento sistema de cadastramento de fornecedores do Estado de Alagoas, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.

5.12.2. A sanção de multa tem natureza pecuniária, cabível nos seguintes percentuais e hipóteses:

5.12.2.1. 0,20% (zero vírgula vinte por cento) por dia de atraso na celebração do contrato ou da ata de registro de preços, sobre o valor de adjudicação, até o limite de 30 (trinta) dias, após o que configurará não celebração do contrato ou da ata de registro de preços;

5.12.2.2. 6% (seis por cento) pela não celebração do contrato ou da ata de registro de preços, sobre o valor de Adjudicação;

5.12.2.3. 0,50% (zero vírgula cinquenta por cento) por dia de retardamento na execução do fornecimento ou serviço, sobre o valor do contrato ou da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias, após o que configurará inexecução do fornecimento ou serviço, sem prejuízo da possibilidade de rescisão unilateral da avença;

5.12.2.4. 15% (quinze por cento) pela inexecução total ou parcial do fornecimento ou serviço, sobre o valor total do contrato ou da parcela inadimplida;

- 5.12.2.5. 10% (dez por cento) pela falha na execução do contrato ou da ata de registro de preços, exceto quanto ao retardamento na execução ou à inexecução total ou parcial do fornecimento ou serviço, sobre o valor total do contrato ou da ata de registro de preços; e
- 5.12.2.6. 20% (vinte por cento) pela fraude na licitação ou na execução do contrato ou da ata de registro de preços, comportamento inidôneo ou cometimento de fraude fiscal, sobre o valor total do contrato ou da ata de registro de preços.
- 5.12.3. A multa pode ser aplicada isolada ou cumulativamente com outras sanções, sem prejuízo de perdas e danos cabíveis;
- 5.12.4. A multa será descontada da garantia prestada pelo imputado;
- 5.12.4.1. Se não houver garantia prestada ou a multa for de valor superior a essa, responderá o imputado pela diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pelo Tribunal de Justiça de Alagoas ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente;
- 5.12.5. O CONTRATADO sujeitar-se-á ao impedimento de licitar e contratar com o Estado de Alagoas nas seguintes hipóteses e prazos:
- 5.12.5.1. até 90 (noventa) dias, quando deixar de entregar, no prazo estabelecido no Edital, documentação exigida para o certame, ou não mantiver a proposta;
- 5.12.5.2. até 12 (doze) meses, quando não celebrar o contrato ou a ata de registro de preços;
- 5.12.5.3. até 24 (vinte e quatro) meses, quando ensejar o retardamento ou falhar na execução do contrato ou da ata de registro de preços; e
- 5.12.5.4. de 24 (vinte e quatro) a 60 (sessenta) meses, quando apresentar documentação falsa exigida para o certame, fraudar a licitação ou na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.
- 5.12.6. A sanção de descredenciamento nos sistemas cadastrais de fornecedores do Estado de Alagoas é acessória da aplicação da sanção de impedimento de licitar e contratar com o Estado de Alagoas, constituindo restrição que deve ostentar a mesma amplitude e perdurar pelo mesmo prazo desta;
- 5.12.7. As retenções ou glosas no pagamento se darão na forma e nas condições estipuladas nos Níveis Mínimos de Serviço.

5.13. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 5.13.1. Para o fiel cumprimento das obrigações, será celebrado contrato de prestação de serviços com vigência de 48 (quarenta e oito) meses, prorrogável por até 12 (doze) meses, nos termos da lei;

5.14. DO REAJUSTE

- 5.14.1. Os preços contratados poderão ser reajustados em atendimento a pedido expresso da CONTRATADA, que somente poderá ser apresentado ao CONTRATANTE a partir do dia seguinte àquele no qual estejam completos 12 (doze) meses da data de apresentação da proposta ou da data do último reajuste, conforme o caso;
- 5.14.2. O percentual de reajuste que eventualmente venha a ser deferido terá, como limite máximo, a variação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, ocorrida nos 12 (doze) meses imediatamente anteriores à data do pedido de reajuste e somente será devido da data do pedido de reajuste em diante;

5.15. DO PAGAMENTO

- 5.15.1. O pagamento dos serviços será efetuado mensalmente após a medição dos serviços realizados e apuração da observância do acordo de Nível Mínimo de Serviço, através da apresentação do Relatório Gerencial de Serviço (RGS) pela CONTRATADA, cujo descumprimento gerará glosas na fatura mensal;
- 5.15.2. A emissão das notas fiscais e seu posterior pagamento estão condicionados à análise do RGS pelo fiscal do contrato e ao respectivo aceite, manifestado através de um Termo de Recebimento Definitivo ou por uma simples comunicação;

- 5.15.2.1. O gestor/fiscal do contrato deverá emitir o aceite do serviço em até 5 (cinco) dias úteis após a entrega do RGS pela Contratada, desde que seja apresentada com os valores devidos;
- 5.15.2.2. A CONTRATADA deverá emitir a nota fiscal em até 5 (cinco) dias úteis após a emissão do aceite do serviço.
- 5.15.3. As notas fiscais deverão consignar, concomitantemente ao período considerado, os descontos proporcionais relativos ao desempenho da CONTRATADA no que diz respeito ao atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos e serão acompanhadas das respectivas memórias de cálculo dos descontos lançados;
- 5.15.4. Os pagamentos serão efetuados, em moeda corrente nacional, em até 10 (dez) dias úteis após o aceite do serviço, mediante apresentação da seguinte documentação:
- 5.15.4.1. Nota fiscal/fatura discriminativa, em via única, devidamente atestada pelo GESTOR DO CONTRATO;
- 5.15.4.2. CND – Certidão Negativa de Débitos para com a Previdência Social;
- 5.15.4.3. CRF – Certificado de Regularidade de FGTS, expedido pela Caixa Econômica Federal;
- 5.15.4.4. Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais, expedida pela Receita Federal do Brasil;
- 5.15.4.5. Certidão negativa de débitos trabalhistas, emitido pelo TST – Tribunal Superior do Trabalho;
- 5.15.4.6. Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual ou Municipal do domicílio ou sede da licitante;
- 5.15.5. Considera-se para efeito de pagamento o dia da entrega da O.B. na unidade bancária;
- 5.15.6. Não será admitida a emissão de faturas com vencimentos diversos correspondentes ao mesmo mês;
- 5.15.7. A apresentação de nota fiscal/fatura com incorreções ou desacompanhada da documentação requerida implicará na sua devolução à Empresa Contratada para regularização, devendo o prazo de pagamento ser contado a partir da data de sua reapresentação;
- 5.15.8. Poderá ser deduzida do valor da Nota Fiscal de Serviços/Fatura, multa imposta pelo Tribunal de Justiça, se for o caso;
- 5.15.9. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pelo Contratante, entre a data de pagamento prevista para o pagamento e o efetivo adimplemento da parcela, será aquela resultante da aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I * N * VP$$

Onde:

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 atualização financeira = 0,00016438, assim apurado:

I=TX I = (6/100) /365 I = 0,00016438

TX = Percentual da taxa anual = 6%

- 5.15.10. O pagamento mensal corresponderá ao valor fixo referente à locação de impressoras, acrescido do valor correspondente ao número de páginas efetivamente impressas;
- 5.15.10.1. Considera-se como página efetivamente impressa para efeitos de contagem, a impressão em um dos lados de uma folha, com qualidade e sem falhas na impressão;
- 5.15.10.2. Nos casos de configuração de impressão de múltiplas páginas de um documento em apenas uma folha de papel (impressões em formato de livreto ou miniaturas por exemplo, será contabilizada apenas uma impressão efetiva por cada lado de folha impressa, e não a quantidade de páginas do documento);

- 5.15.10.3. A contabilização de páginas efetivamente impressas será sempre realizada através do contador interno de cada equipamento, função que obrigatoriamente deve estar disponível na solução de administração do serviço contratado;
- 5.15.10.4. Nos equipamentos policromáticos, deverá haver a contabilização diferenciada das páginas impressas em preto e branco e em cores.

5.16. DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

5.16.1. O repasse de conhecimento/capacitação divide-se em duas modalidades:

- 5.16.1.1. Capacitação para uso geral dos equipamentos, destinada a usuários do CONTRATANTE; e
- 5.16.1.2. Capacitação técnica, destinada à equipe da área de tecnologia e Fiscal Técnico do Contrato, contemplando etapas de utilização, configuração, parametrização, gerenciamento e administração das funções e acessos e sistemas gerenciais envolvidos e outras que se fizerem necessárias;

5.16.2. A CONTRATADA deverá efetuar a capacitação geral para utilização de cada equipamento instalado, sendo público-alvo aqueles usuários lotados na seção em que o equipamento foi instalado. Essa demonstração prática, ou seja, repasse de conhecimento "hands on", devendo contemplar todas as funcionalidades de impressão e de digitalização oferecida pelos equipamentos e deverá ser direcionada presencialmente aos servidores e colaboradores da seção que utilizarão o equipamento;

5.16.3. A capacitação técnica, com intuito de habilitar a equipe técnica do CONTRATANTE para o atendimento de primeiro nível a seus usuários, deverá abranger, no mínimo, os seguintes aspectos:

- 5.16.3.1. Utilização básica e operação dos equipamentos;
- 5.16.3.2. Solução de defeitos comuns, como atolamento de papel;
- 5.16.3.3. Troca de toners e suprimentos similares;
- 5.16.3.4. O uso dos softwares de monitoramento, bilhetagem, retenção, gerenciamento de filas de impressão, servidor de impressão, operação geral e avançada dos equipamentos;

5.16.4. A transferência de conhecimento deverá ser realizada por técnico autorizado e/ou certificado pelo fabricante para esta finalidade;

5.16.5. Deverá ser fornecido material didático em mídia com abrangência de todo conteúdo programático, assim como todos os equipamentos necessários a transferência de conhecimento;

5.16.6. A capacitação técnica deverá ser realizada no momento da implantação da solução para os técnicos indicados pela CONTRATANTE;

6. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- 6.1. A CONTRATADA obrigase a tratar como "segredos comerciais e confidenciais", quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, códigos, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos e modelos relativos aos serviços ora contratados, utilizando-os apenas para as finalidades previstas neste ajuste, não podendo revelá-los ou facilitar a sua revelação a terceiros;
- 6.2. A CONTRATADA deverá cumprir e atender aos padrões de segurança e controle para acesso e uso das instalações da CONTRATANTE, zelando por sua integridade, preservando o sigilo e a confidencialidade de todos os dados e informações pertinentes aos serviços prestados, de acordo com a legislação vigente que dispõe sobre a categoria dos documentos públicos sigilosos e o acesso a eles;
- 6.3. Os profissionais disponibilizados pela CONTRATADA para a prestação dos serviços deverão estar identificados com crachá de identificação da mesma, estando sujeitos às normas internas de segurança do CONTRATANTE, inclusive àqueles referentes à identificação, trajas, trânsito e permanência em suas dependências.
- 6.4. A CONTRATADA não deverá acessar ou manipular qualquer informação confiada sem prévia autorização da CONTRATANTE;
- 6.5. A CONTRATADA deverá firmar um Termo de Confidencialidade, conforme modelo do ANEXO TR6 – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO, por ocasião da assinatura do Contrato.

7. RESPONSABILIDADES

7.1. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

- 7.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 7.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico;
- 7.1.3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 7.1.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- 7.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 7.1.6. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 7.1.7. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- 7.1.8. Proporcionar as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais;
- 7.1.9. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;
- 7.1.10. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços realizados provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimentos;
- 7.1.11. Comunicar à CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no serviço realizado, fixando prazo para que seja substituído, reparado ou corrigido;
- 7.1.12. Efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente ao serviço, no prazo e forma estabelecidos neste Termo de Referência;
- 7.1.13. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente contrato/objeto, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados;
- 7.1.14. Assegurar o livre acesso dos empregados da CONTRATADA, no período de expediente do CONTRATANTE, nos dias úteis, desde que devidamente identificados, aos locais em que devam executar suas tarefas, sendo vedada, salvo se por autorização expressa do CONTRATANTE, o trânsito em áreas estranhas às suas atividades;
- 7.1.15. Prestar todas as informações e esclarecimentos pertinentes ao serviço à CONTRATADA, que venham a ser solicitadas pelos técnicos da CONTRATADA
- 7.1.16. Ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição, de empregado da CONTRATADA que estiver sem uniforme ou crachá de identificação, que atrapalhar ou dificultar a fiscalização, ou cuja conduta esteja inadequada, a critério da CONTRATANTE;
- 7.1.17. Anotar em registro próprio e notificar à CONTRATADA, por escrito, a ocorrência de eventuais imperfeições no curso de execução do serviço, fixando prazo para a sua correção;

7.2. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 7.2.1. Cumprir todas as obrigações constantes no termo de referência e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto;
- 7.2.2. Relacionar-se com o CONTRATANTE, exclusivamente, por meio do gestor do contrato, e, em sua ausência, por meio dos fiscais requisitantes e técnicos, preferencialmente, por escrito;
- 7.2.3. A CONTRATADA deverá prestar esclarecimentos ao CONTRATANTE e sujeitar-se às orientações do fiscal do contrato;

- 7.2.4. Relatar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, irregularidades ocorridas que impeçam, alterem ou retardem a execução do contrato/objeto, efetuando o registro da ocorrência com todos os dados e circunstâncias necessárias a seu esclarecimento, sem prejuízo da análise da administração e das sanções previstas;
- 7.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação (Art. 55, XVIII Lei 8.666/93);
- 7.2.6. A CONTRATADA é responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato (Art. 70 Lei 8.666/93);
- 7.2.7. A CONTRATADA é responsável pelos encargos trabalhista, previdenciário, fiscal e comercial, pelos seguros de acidente e quaisquer outros encargos resultantes da prestação do serviço, sendo que não existirá para a CONTRATANTE qualquer solidariedade quanto ao cumprimento dessas obrigações;
- 7.2.8. A CONTRATADA deve responsabilizar-se por quaisquer acidentes de trabalho sofridos pelos seus empregados quando em serviço;
- 7.2.9. A CONTRATADA deve observar rigorosamente as normas regulamentadoras de segurança do trabalho;
- 7.2.10. A CONTRATADA obriga-se a manter, nas dependências do CONTRATANTE, funcionários identificados e uniformizados de maneira condizente com o serviço, observando ainda as normas internas e de segurança;
- 7.2.10.1. A identificação se dará pelo uso permanente de crachá, com foto e nome visível;
- 7.2.11. Resguardar que seus funcionários cumpram as normas internas do CONTRATANTE e impedir que os que cometerem faltas a partir da classificação de natureza grave continuem na prestação dos serviços;
- 7.2.12. Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE;
- 7.2.13. Deve se zelar pela conservação dos ambientes onde desempenhe as atividades necessárias para prestação do serviço de suporte técnico;
- 7.2.14. Indicar preposto, conforme art. 68 da [Lei nº 8.666/1993¹](#), e cuidar para que esse mantenha permanente contato com o gestor do contrato na coordenação dos trabalhos concernentes a execução do objeto, devendo reportar formal e imediatamente ao gestor do contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução do objeto, utilizando-se das formas de comunicação estabelecidas neste Termo de Referência;
- 7.2.15. Deve disponibilizar e manter atualizados conta de e-mail, endereço e telefones comerciais e do preposto responsável pelo contrato para fins de comunicação formal entre as partes;
- 7.2.16. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias para o atendimento dos prestadores de serviço acidentados ou com mal súbito;
- 7.2.17. É vedado à CONTRATADA caucionar ou utilizar o contrato para quaisquer operações financeiras;
- 7.2.18. É vedado à CONTRATADA utilizar o nome do CONTRATANTE, ou sua qualidade de CONTRATADA, em quaisquer atividades de divulgação empresarial, como, por exemplo, em cartões de visita, anúncios e impressos;
- 7.2.19. É vedado à CONTRATADA reproduzir, divulgar ou utilizar, em benefício próprio ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado ciência em razão da execução dos serviços sem o consentimento prévio e por escrito do CONTRATANTE;
- 7.2.20. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 7.2.21. 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;
- 7.2.22. 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, sempre que considerar a medida necessária;

1 Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8666compilado.htm >. Acessado em: 11 jun. 2021.

- 7.2.23. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução contratada;
- 7.2.24. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução durante a execução do contrato;
- 7.2.25. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- 7.2.26. Fornecer todos os equipamentos conforme especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência e no Edital, bem como as soluções de softwares associadas, contemplando inclusive, instalação nas dependências do CONTRATANTE que poderá ser realizada de forma remota ou presencial, incluindo as instalações nas estações de trabalho e configuração do servidor de impressão, conforme as necessidades do CONTRATANTE;

8. REQUISITOS DO SERVIÇO DE OUTSOURCING DE IMPRESSÃO

8.1. DOS REQUISITOS GERAIS

- 8.1.1. O serviço de impressão corporativa, para atender as necessidades do CONTRATANTE, deverá compreender:
 - 8.1.1.1. Fornecimento de equipamentos novos ou usados, nos seguintes termos:
 - 8.1.1.1.1. Devem ser fornecidos equipamentos novos, de primeiro uso, que contemplarão a quantidade prevista de instalações imediatas, conforme Tabela 1;
 - 8.1.1.1.2. Podem ser fornecidos equipamentos usados que contemplarão a quantidade prevista de eventuais instalações, conforme Tabela 1;
 - 8.1.1.2. Instalação, configuração e assistência técnica dos equipamentos, com manutenção preventiva e corretiva, com reposição de peças;
 - 8.1.1.2.1. Os equipamentos destinados à prestação dos serviços contratados para cada uma das categorias deverão estar em conformidade com as especificações técnicas do Termo de Referência;
 - 8.1.1.3. Fornecimento ininterrupto, com exceção de papel, de todos os suprimentos e consumíveis, novos, não remanufaturados, originais ou certificados pelo fabricante dos equipamentos;
- 8.1.2. O fornecimento de equipamentos usados deve obedecer as seguintes condições:
 - 8.1.2.1. Deverá ter impresso em toda a sua vida útil, no máximo, 150.000 (cento e cinquenta mil) páginas;
 - 8.1.2.2. A CONTRATADA deverá garantir que as peças de desgaste naturais (roletes, fusores, unidades de imagens, dentre outros) estejam revisados e funcionando corretamente antes do seu fornecimento;
- 8.1.3. Serão aceitos, no máximo, dois fabricantes de equipamentos de impressão por categoria de equipamento, visando à padronização do parque de impressão, facilitando assim, a utilização de drivers e equipamentos pelos usuários;
 - 8.1.3.1. Em eventuais pedidos de novas instalações, consumindo a quantidade prevista na coluna simbolizada pela letra “B”, na Tabela 1, a CONTRATADA se comprometerá a fornecer os equipamentos do mesmo tipo e modelo já fornecido ou superior, com vistas à manutenção da padronização do parque, salvo os casos em que, comprovadamente, seja técnica ou economicamente desvantajosa a sua utilização;
 - 8.1.3.2. O modelo escolhido pela CONTRATADA para cada categoria de equipamento solicitado poderá ser alterado, nos casos em que a CONTRATADA verifique a necessidade técnica de substituição ou em casos de descontinuidade do modelo por parte do seu fabricante, desde que previamente autorizado pela equipe de gestão do contrato;

- 8.1.4. Toda nova instalação ou remoção definitiva de equipamento, a pedido da CONTRATANTE, deve ser comprovada mensalmente através da apresentação de uma cópia digitalizada da ordem de serviço de instalação/desinstalação assinada por um servidor, para fins de controle, pelo fiscal do contrato, de entradas e saídas de impressoras que será refletido no faturamento mensal do serviço;

8.2. DA ADMINISTRAÇÃO DO SERVIÇO

- 8.2.1. A CONTRATADA deverá fornecer solução de administração dos serviços contratados com interface online para acesso da CONTRATANTE, de forma a garantir o atendimento dos níveis de serviços solicitados;
- 8.2.2. Todos os dados enviados para servidores fora da rede interna da CONTRATANTE precisarão ser previamente autorizados pela CONTRATANTE.
- 8.2.3. Em caso de necessidade de uso de soluções de hardware, software ou firmware, que requeiram licenciamento, oneroso ou não, estas deverão ser integralmente fornecidas e custeadas pela CONTRATADA;
- 8.2.4. A CONTRATADA será responsável por prover toda a infraestrutura de hardware, software e licenças necessárias para a instalação do sistema de gestão dos serviços.
- 8.2.5. Caso o sistema de gestão de serviços possa ser executado em uma máquina virtual, o mesmo poderá ser implantado em infraestrutura já existente na CONTRATANTE.
- 8.2.6. As soluções incorporadas pela CONTRTADA para bilhetagem e monitoramento do parque poderão possuir tecnologia em nuvem, desde que protegidas por práticas de segurança da informação, e desde que não trafeguem qualquer informação a respeito do conteúdo impresso;
- 8.2.7. A CONTRATADA deverá preservar em banco de dados, durante toda a vigência contratual, as informações que permitam o rastreamento de impressões realizadas por determinado usuário, identificando, minimamente, o nome do trabalho, formato, tamanho, número de páginas, quantidade de folhas utilizadas nas impressões, indicação de impressão simples ou duplex, identificação do usuário, nome/código da impressora, estação de trabalho, data e hora, sendo também responsável pela realização e guarda de cópias de segurança (backup) dessas informações;
- 8.2.8. Caso a solução de administração dos serviços exija a alocação de quaisquer equipamentos (hardwares) e softwares, estes deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, que deverá providenciar a instalação dos mesmos em espaço destinado pelo CONTRATANTE para este fim, garantindo durante toda a vigência do contrato sua atualização e manutenção;
- 8.2.8.1. Os equipamentos e softwares deverão ser previamente homologados pelo CONTRATANTE, de forma a obedecer aos padrões utilizados em seu parque computacional;
- 8.2.9. Deverá ser fornecido a técnicos designados pelo CONTRATANTE acesso irrestrito à solução de administração dos serviços;

8.3. Do Sistema de Gerenciamento de Impressão, Controle de Cotas e de Bilhetagem

- 8.3.1. O software (de gerenciamento de impressões e/ou controle de cotas e/ou de bilhetagem) é um programa de computador ou conjunto de programas e módulos que permitem garantir todo o inventário do parque de impressões instalado a fim de facilitar a gestão dos serviços e atendimentos, e deve ser instalado sob orientação da equipe de Tecnologia da Informação;
- 8.3.1.1. Sistema de Contabilização e Bilhetagem de Impressão: Os serviços de impressão deverão ser contabilizados por um sistema informatizado especializado na contabilização e bilhetagem das impressões realizadas;
- 8.3.1.2. Sistema de Monitoramento e Gestão dos Recursos de Impressão: Os serviços de impressão deverão ser controlados por um sistema informatizado especializado no monitoramento e gerenciamento remoto das impressoras;
- 8.3.1.3. Sistema de Gestão de Ativos e Ordens de Serviço: O serviço de Gestão de Ativos e Ordens de Serviço deverá ser realizado por um sistema informatizado especializado;
- 8.3.2. Os valores referentes à cobrança do(s) sistema(s) de gestão/administração do serviço devem estar embutidos dentro da solução de outsourcing de impressão, ficando vedada a especificação ou aceitação dessa cobrança separadamente, seja por valor global, por páginas impressas ou por usuários;

- 8.3.3. O acesso à gestão do software, programa de computador ou conjunto de programas e módulos será disponibilizado apenas aos usuários indicados pelo Gestor do Contrato ou autoridade competente;
- 8.3.4. 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 da mesma;
- 8.3.5. Os sistemas devem ser instalados nas dependências do órgão onde estiverem instalados os equipamentos. Caso o fornecedor ofereça infraestrutura em nuvem que disponibilize o mesmo serviço, somente poderá ser aceito mediante declaração que garanta a integridade, disponibilidade e segurança das informações;
- 8.3.6. Os requisitos específicos desses sistemas estão relacionados no ANEXO TR2 – REQUISITOS DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE IMPRESSÃO, CONTROLE DE COTAS E DE BILHETAGEM;

8.4. DO FORNECIMENTO DE INSUMOS E PEÇAS

- 8.4.1. Todos os consumíveis exceto papel, inclusive aqueles entendidos como Kit de manutenção, fusores, rolos, toners, cilindros, reveladores, peças e acessórios deverão ser novos, originais ou certificados pelo fabricante dos equipamentos, não sendo admitidos, em hipótese alguma, produtos remanufaturados, reenvasados e/ou reconicionados;
- 8.4.2. A logística da empresa a ser contratada terá de contemplar a gestão de estoque de suprimentos em quantidade suficiente para atender à demanda por um período mínimo de um mês, em cada unidade predial do CONTRATANTE;
- 8.4.3. A CONTRATADA será responsável por manter, em plena operação, todos os equipamentos integrantes do serviço de impressão, repondo, proativamente, sem a necessidade de abertura de chamado ou ordem de serviço por parte do CONTRATANTE, todos os insumos necessários à continuidade do serviço;
- 8.4.4. A substituição de consumíveis, ensejada pelo uso normal dos equipamentos, poderá ser realizada pelo CONTRATANTE de forma proativa, sem que gere qualquer tipo ou forma de recusa da CONTRATADA na continuidade da execução dos serviços e garantia dos equipamentos, não gerando indisponibilidade dos serviços contratados;
- 8.4.5. A CONTRATADA ficará responsável pelo devido recolhimento dos consumíveis utilizados, bem como dos resíduos dos processos de manutenção e limpeza dos equipamentos, inclusive de restos de toner, cartuchos e embalagens dos produtos utilizados, em conformidade com a legislação vigente, como a Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos), e os preceitos de preservação ambiental.;
- 8.4.6. A critério do CONTRATANTE poderá ser designada equipe para acompanhar o processo de descarte ou reciclagem dos consumíveis e resíduos, de forma a verificar o cumprimento da legislação ambiental vigente;

8.5. DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA, MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA

- 8.5.1. Durante a vigência do contrato, deverá ser prestada assistência técnica aos equipamentos instalados e às soluções que dão suporte ao serviço, sem custo adicional em relação ao preço contratado;
- 8.5.2. Todos os equipamentos alocados deverão receber a adequada e devida manutenção preventiva e corretiva;
- 8.5.3. A manutenção preventiva deverá obedecer às recomendações dos respectivos fabricantes dos equipamentos;
- 8.5.4. Deverá ser realizada no mínimo uma manutenção preventiva a cada 6 (seis) meses, ou conforme recomendação do fabricante, em cada equipamento;
- 8.5.5. Após a realização da manutenção preventiva deverá ser encaminhado aos fiscais do contrato relatório técnico de atendimento, com a assinatura do servidor responsável pelo equipamento, comprovando o serviço realizado;
- 8.5.6. A manutenção corretiva deverá ocorrer, sempre que necessário, dentro dos prazos previstos, para substituição de um componente do equipamento por desgaste ou quebra do mesmo, e ainda sempre que surgirem falhas ou defeitos na impressão, cópia ou digitalização;
- 8.5.7. O atendimento de primeiro nível será realizado por técnicos do CONTRATANTE, quando disponíveis, que irão realizar as verificações básicas acerca da alimentação, conectividade dos equipamentos e outros problemas de menor complexidade;

- 8.5.7.1. Quando não for possível a atuação de técnicos do CONTRATANTE, por qualquer motivo, a CONTRATADA deverá proceder com todas as rotinas que se façam necessárias à operacionalização do equipamento;
- 8.5.7.2. A inexistência ou falha do primeiro atendimento não podem ser alegadas como motivo para recusa à correta execução do contrato;
- 8.5.7.3. O atendimento de primeiro nível da CONTRATANTE não exime a responsabilidade da CONTRATADA em colaborar com estas ações, bem como operacionalizar o equipamento que estiver com problemas, nos prazos definidos pelos níveis mínimos de serviço previstos deste Termo de Referência;
- 8.5.8. A ação proativa do CONTRATANTE para resolução de problemas de baixa complexidade, quando possível, não exime a CONTRATADA das responsabilidades sobre o funcionamento do equipamento assim como não pode ser utilizada como justificativa para eximir-se das responsabilidades pela prestação do serviço;
- 8.5.9. Caso algum problema não seja solucionado no atendimento de primeiro nível ou remotamente, a CONTRATADA, mediante abertura de chamado técnico, deverá deslocar técnico para o local para realizar o atendimento;
- 8.5.10. O rol de procedimentos dos atendimentos técnicos providos pela CONTRATADA deve incluir, mas não se limita a:
 - 8.5.10.1. Manutenção preventiva;
 - 8.5.10.2. Manutenção corretiva;
 - 8.5.10.3. Configuração e reconfiguração;
 - 8.5.10.4. Fornecimento e instalação de drivers (a critério do CONTRATANTE);
 - 8.5.10.5. Configuração dos equipamentos nos computadores (a critério do CONTRATANTE);
 - 8.5.10.6. Alocação, remoção e remanejamento de equipamentos;
- 8.5.11. A CONTRATADA deverá prestar assistência técnica e, para tanto, deverá prover, sem qualquer ônus para o CONTRATANTE, uma solução para abertura e gerenciamento de chamados técnicos através da Web (item 8.5.14), disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, somado a outros canais de atendimento como:
 - 8.5.11.1. correio eletrônico (e-mail);
 - 8.5.11.2. central de atendimento, indicando telefone 0800 ou com custo local, disponível no horário das 8:00h às 18:00h em dias úteis;
 - 8.5.11.3. serviço de mensageria (Whatsapp ou similares), sendo este opcional.
- 8.5.12. Caso a solicitação de atendimento seja realizado por correio eletrônico, a central de atendimento da CONTRATADA deverá enviar o protocolo de atendimento em no máximo 1 dia útil;
- 8.5.13. Para facilitar o acesso do usuário final do serviço de impressão à assistência técnica, cada equipamento instalado deverá constar uma tarja com o número identificador da impressora e o número da central de atendimento da CONTRATADA;
 - 8.5.13.1. Além das impressoras, todos os dispositivos que dão suporte aos equipamentos, domiciliados nas dependências do CONTRATANTE, deverão estar identificados com as informações da CONTRATADA para que seja afastada a hipótese de trocas involuntárias destes por dispositivos semelhantes de propriedade do CONTRATANTE;

8.5.14. DA SOLUÇÃO PARA ABERTURA E GERENCIAMENTO DE CHAMADOS

- 8.5.14.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar um meio eletrônico de registro e acompanhamento dos seus chamados, podendo ser sistema informatizado avulso ou funcionalidade integrante do sistema de bilhetagem, que permita o registro e a rastreabilidade dos chamados, que contemple, no mínimo, os seguintes requisitos:
 - 8.5.14.1.1. Estar disponível em língua portuguesa;
 - 8.5.14.1.2. Operar através da WEB (Internet);

- 8.5.14.1.3. Permitir acesso através de senha individual, podendo ser alterada a qualquer momento pelo próprio usuário indicado;
- 8.5.14.1.4. 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.);
- 8.5.14.1.5. Permitir que os usuários indicados efetuem consultas, via sistema, sobre a situação (status) dos chamados técnicos e que os mesmos possam incluir ou solicitar informações adicionais;

8.6. DA ESPECIFICAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS DE IMPRESSÃO

- 8.6.1. A especificação técnica dos equipamentos está detalhada no anexo ANEXO TR1 – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS EQUIPAMENTOS DE IMPRESSÃO;

9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

- 9.1. Os recursos necessários ao atendimento das despesas correrão à conta dos recursos orçamentários e serão designados pelo Fundo Especial de Modernização do Poder Judiciário - FUNJURIS.

10. DA SUBCONTRATAÇÃO

- 10.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitado;



11. DA VISTORIA FACULTATIVA

- 11.1. A licitante poderá vistoriar o local onde serão executados os serviços on-site, incluídos no objeto deste termo de referência, em companhia de um servidor do TJAL, para inteirar-se das condições das instalações e do grau de dificuldade existentes;
- 11.2. O horário para visita será realizado das 08 às 14 horas, o qual deverá ser agendado, com antecedência mínima de 24 (vinte quatro) horas;
- 11.3. Todos os custos associados à visita e à inspeção serão de inteira responsabilidade da licitante;
- 11.4. A vistoria poderá ocorrer em até 5 (cinco) dias úteis antecedentes à data da abertura do certame;
- 11.5. 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;
- 11.6. Um Termo de Vistoria Facultativa será emitido após a conclusão da visita, comprovando que realizou a vistoria e que tomou conhecimento de todos os aspectos que possam influir direta ou indiretamente na execução dos serviços e, portanto, na elaboração de sua proposta de preços
- 11.7. A licitante que optar por não realizar vistoria não poderá alegar desconhecimento das condições de execução dos serviços para desobrigarse do contrato.

12. DA GARANTIA CONTRATUAL

- 12.1. Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, inclusive indenização a terceiros e multas eventualmente aplicadas, a CONTRATADA apresentará garantia de 5% (cinco) por cento do valor total do contrato em uma das modalidades estabelecidas no art. 56 da Lei nº 8.666/1993, no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a data da sua assinatura, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE;
- 12.2. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do Contrato por dia de atraso, até o limite de 2% (dois por cento);
- 12.3. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993;

- 12.4. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:
- 12.4.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;
 - 12.4.2. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
 - 12.4.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
 - 12.4.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada, quando couber.
- 12.5. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada;
- 12.6. A garantia deverá vigorar durante todo o período de vigência contratual, mantendo-se válida até 03 (três) meses após o término deste Contrato, devendo ser renovada a cada prorrogação;
- 12.7. Havendo opção pela modalidade caução em dinheiro, o valor deverá ser depositado em conta-caução em uma conta a ser designada pelo CONTRATANTE;
- 12.8. A garantia ficará sob a responsabilidade e à ordem do CONTRATANTE;
- 12.9. A garantia será considerada extinta:
- 12.9.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato; e
 - 12.9.2. Após o prazo estabelecido no subitem 12.6, que poderá ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.
- 12.10. O CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria;
- 12.11. Havendo repactuação de preços, acréscimo ou supressão de serviços, a garantia será acrescida ou devolvida, guardada a proporção de 5% (cinco por cento) sobre o valor resultante da alteração, conforme o art. 56 §4º, da Lei 8.666/1993;
- 12.12. Se o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, inclusive indenização a terceiros, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo de 05 (cinco) dias, contados da data em que for notificada, pelo CONTRATANTE.

| Integrante Demandante | Integrante Técnico | Integrante Administrativo |
|---|--|--|
| JOSE BAPTISTA DOS SANTOS NETO:91232 <small>Assinado de forma digital por JOSE BAPTISTA DOS SANTOS NETO:91232 Dados: 2022.09.08 09:42:31 -03'00'</small> | <small>Assinado de forma digital por AMANDA BATISTA MODESTO DE MELO:93078 Dados: 2022.09.08 06:58:22 -03'00'</small> Amanda Batista Modesto de Melo Analista Judiciário |  <small>ANTONIO DE SOUZA JUNIOR:95800 c=BR, ou=ICP-Brasil, ou=Autoridade Certificadora da Justica - AC-JUS, ou=Cert-JUS Institucional - A3, ou=28149205000152, ou=Tribunal de Justica Alagoas - TJAL, ou=SERVIDOR, c=ANTONIO DE SOUZA JUNIOR:95800</small> |
| Jose Baptista dos Santos Neto Diretor Adjunto de TI |  <small>CHRISTIANO ROSSINI MARTINS COSTA: 93077 c=BR, ou=ICP-Brasil, ou=Autoridade Certificadora da Justica - AC-JUS, ou=Cert-JUS Institucional - A3, ou=28149205000152, ou=Tribunal de Justica Alagoas - TJAL, ou=SERVIDOR, c=CHRISTIANO ROSSINI MARTINS COSTA:93077 2022.09.08 15:05:39 -03'00'</small> Christiano Rossini Martins Costa Analista Judiciário | Antônio de Souza Junior Integrante Administrativo |

ANEXO TR1 – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS EQUIPAMENTOS DE IMPRESSÃO

| REQUISITOS COMUNS A TODAS AS CATEGORIAS DE EQUIPAMENTO | |
|--|--|
| ID | Descrição |
| RE001 | Deve ser qualificado pelo padrão ENERGY STAR ou compatível de eficiência energética; |
| RE002 | Deve possuir modo de economia de energia. |
| RE003 | Deve possuir interface de comunicação padrão Ethernet 10/100/1000 BaseT, ou superior, com conector RJ45. |
| RE004 | Deve possuir porta de entrada USB 2.0 ou superior, para recursos de impressão e digitalização. |
| RE005 | Deve suportar protocolos de rede IPV4 e IPV6. |
| RE006 | Deve possuir impressão em frente e verso automático (duplex). |
| RE007 | A impressora deverá permitir que a capacidade de impressão frente e verso possa ser habilitada ou desabilitada, tanto no painel de controle da própria impressora, quanto através de configuração no software (driver), pelo computador do usuário. |
| RE008 | Deve suportar gramatura de papéis entre, pelo menos, 75 (setenta e cinco) a 180 (cento e oitenta) g/m2. |
| RE009 | Não deve haver restrições quanto ao uso de papéis reciclados ou timbrados. |
| RE010 | Deve possuir linguagem padrão de impressão PCL5, PCL6 ou superior e PostScript3. |
| RE011 | Deve permitir uso de senhas para autorizar a liberação da impressão de documentos. |
| RE012 | Deve ser compatível com os sistemas operacionais Microsoft Windows (versões de 32 e 64 bits), Windows 8 ou superior, MAC-OS e Linux. |
| RE013 | Para efeito de auditoria e/ou conferência da volumetria impressa informada nos relatórios de faturamento, deverão possuir recurso de contabilização de impressos no próprio sistema embarcado ou nativo do equipamento, independentemente do sistema de gestão e bilhetagem; |
| RE014 | Deve possibilitar a impressão retida, onde o trabalho é enviado para uma fila de impressão, ficando retido no servidor de impressão, podendo ser liberado em qualquer equipamento da rede de equipamentos da localidade após identificação do usuário através de usuário/senha (usuários cadastrados em sistema de serviço de diretório, como Microsoft Active Directory) e ter a possibilidade de liberação através da inserção de PIN. |
| RE015 | Deve possuir o recurso de gerenciamento remoto, que permita a definição de cotas, leitura de contadores de impressão, análise de nível de toner, configuração remota, leitura de estado do equipamento, e demais funcionalidades e compatibilidades de acordo com os requisitos do sistema de gerenciamento e bilhetagem; |
| RE016 | Deve possuir recurso de contabilização do volume de impressão e digitalização embarcado no próprio equipamento, independentemente do sistema de gestão, para confirmação dos quantitativos informados nos relatórios; |
| RE017 | Deve possuir painel em idioma português ou simbologia universal |
| RE018 | Os equipamentos deverão ter capacidade de processamento, armazenamento e memória suficientes para operar com todas as capacidades e funções solicitadas neste documento, inclusive com mais de uma capacidade ou função simultânea (impressão, cópia, digitalizações e OCR); |

| REQUISITOS COMUNS PARA CATEGORIAS DE EQUIPAMENTOS MULTIFUNCIONAIS (II, III, E IV) | |
|---|---|
| ID | Descrição |
| RE019 | Digitalizar documentos por meio de scanner com alimentador automático (ADF) e pelo vidro de exposição |
| RE020 | Formato de arquivos digitalizados em PDF, PDF/A, PDF Pesquisável, JPEG e TIFF. |
| RE021 | Resolução de digitalização de, no mínimo, 600 x 600 dpi. |
| RE022 | Tamanho da digitalização tanto no scanner de mesa quanto no ADF: mínimo de 216mm x 297mm e ofício. |
| RE023 | Alimentador automático com capacidade mínima para 50 folhas A4. |
| RE024 | Digitalizar para e-mail, rede, USB e enviar para FTP. |
| RE025 | Copiadora com velocidade de, no mínimo, 22 CPM, no formato A4 ou carta. |

| | |
|-------|--|
| RE026 | Resolução de cópia de, no mínimo, 600 x 600 dpi. |
| RE027 | Função de redução / ampliação |
| RE028 | Deverá possuir recurso de OCR (Optical Character Recognition) embarcado no equipamento, nativamente, capaz de reconhecer o idioma português brasileiro, devidamente licenciado, obtendo como resultado da digitalização arquivo PDF/A pesquisável, automaticamente disponibilizado em diretório de rede a ser especificado pela CONTRATANTE; |
| RE029 | Os equipamentos deverão ser munidos de painel de controle <i>touch screen</i> , localizado na própria impressora, que permita configurações diversas, com instruções em português e simbologia universal; |
| RE030 | Digitalização frente e verso automático, sem a intervenção do usuário (por exemplo, sem a necessidade de virar as folhas) |

| CATEGORIA I: IMPRESSORA MONOCROMÁTICA A4 | |
|--|---|
| ID | Descrição |
| RE031 | Impressora monocromática (laser ou led) de 40 ppm (páginas por minuto) em A4. |
| RE032 | Ciclo mensal mínimo de 45.000 (quarenta e cinco mil) impressões/páginas. |
| RE033 | Deverá suportar a resolução, no mínimo, de 600 x 600 dpi. |
| RE034 | Suportar impressão nos formatos A4, ofício, envelopes, etiquetas e carta. |
| RE035 | Bandeja de entrada de papel padrão com alimentação automática, com capacidade de, no mínimo, 250 (duzentos e cinquenta) folhas. |
| RE036 | Bandeja de saída de papel com capacidade de, no mínimo, 100 (cem) folhas. |

| CATEGORIA II: IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL MONOCROMÁTICA A4 | |
|--|---|
| ID | Descrição |
| RE037 | Impressora multifuncional monocromática (laser ou led) de 40 ppm (páginas por minuto) em A4. |
| RE038 | Ciclo mensal mínimo de 45.000 (quarenta e cinco mil) impressões/páginas. |
| RE039 | Deverá suportar a resolução, no mínimo, de 600 x 600 dpi. |
| RE040 | Tela de toque LCD ou LED com, no mínimo, 4". |
| RE041 | Suportar impressão nos formatos A4, ofício, envelopes, etiquetas e carta. |
| RE042 | Bandeja de entrada de papel padrão com alimentação automática, com capacidade de, no mínimo, 250 (duzentos e cinquenta) folhas. |
| RE043 | Bandeja de saída de papel com capacidade de, no mínimo, 100 (cem) folhas. |
| RE044 | Velocidade de digitalização de, no mínimo, 24ipm. |

| CATEGORIA III: IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL POLICROMÁTICA A4 | |
|---|---|
| ID | Descrição |
| RE045 | Impressora multifuncional monocromática (laser ou led) de 30ppm (páginas por minuto) em A4. |
| RE046 | Ciclo mensal mínimo de 75.000 (quarenta e cinco mil) impressões/páginas. |
| RE047 | Deverá suportar a resolução, no mínimo, de 1200 x 1200 dpi. |
| RE048 | Tela de toque LCD ou LED com, no mínimo, 4". |
| RE049 | Suportar impressão nos formatos A4, ofício, envelopes, etiquetas e carta. |
| RE050 | Bandeja de entrada de papel padrão com alimentação automática, com capacidade de, no mínimo, 250 (duzentos e cinquenta) folhas. |
| RE051 | Bandeja de saída de papel com capacidade de, no mínimo, 100 (cem) folhas. |
| RE052 | Velocidade de digitalização de, no mínimo, 24ipm. |

| CATEGORIA IV: IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL POLICROMÁTICA A3 | |
|--|---|
| ID | Descrição |
| RE053 | Impressora multifuncional policromática (laser ou led) de 30ppm (trinta páginas por minuto em cores) em A4. |
| RE054 | Ciclo mensal mínimo de 75.000 (setenta e cinco mil) impressões/páginas |
| RE055 | Deverá suportar a resolução, no mínimo, de 1200 x 600 dpi. |

| | |
|-------|---|
| RE056 | Tela de toque LCD ou LED com, no mínimo, 7”; |
| RE057 | Suportar impressão policromática e monocromática nos formatos A3,A4, A5, A6, B5, Carta, Ofício1 e 2, Envelopes, Cartões (75 x 125mm); |
| RE058 | Bandeja de entrada de papel padrão com alimentação automática, com capacidade de, no mínimo, 500 (quinhentas) folhas. |
| RE059 | Bandeja de saída de papel com capacidade de, no mínimo, 250 (duzentos e cinquenta) folhas. |
| RE060 | Velocidade de digitalização mínima: 17 ipm Cor, 17 ipm Mono |
| RE061 | Deve suportar os seguintes tipos de papéis: Simples, Transparência, Etiqueta, Envelope, Pré-impresso e outros compatíveis com impressoras LED/Laser |

ANEXO TR2 – REQUISITOS DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE IMPRESSÃO, CONTROLE DE COTAS E DE BILHETAGEM

| REQUISITOS GERAIS | |
|-------------------|--|
| ID | Descrição |
| RE062 | Deve possuir interface Web (Browser) ou cliente/servidor, em língua portuguesa, devendo ter sua interface de acesso compatível com o navegador Chrome, Microsoft Edge e Mozilla Firefox, mantendo sempre a versão mais atualizada; |
| RE063 | Deve prover integração/autenticação com sistemas de serviço de diretório, como exemplo o Microsoft Active Directory, de forma que seja possível contabilizar a quantidade de impressões por usuários; |
| RE064 | Deverá ter no mínimo níveis de acesso personalizados para usuários distintos, administração, relatórios, auditoria e por grupo de consultas, inclusive para funcionários autorizados pelo CONTRATANTE; |
| RE065 | 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; |
| RE066 | Deve estabelecer cotas diferenciadas para impressões monocromáticas e policromáticas; |
| RE067 | Deve permitir o compartilhamento de cotas entre os usuários de um grupo de usuários e entre as impressoras de um grupo de impressoras |
| RE068 | Deve permitir a definição de centros de custo para usuários e a geração de relatórios a partir dos mesmos; |
| RE069 | Deve ser capaz de implementar a restrição ao uso de cores e force impressão em duplex, por usuário e grupo de usuários; |
| RE070 | Deve armazenar, de forma compactada, as primeiras páginas ou a totalidade destas, de cada documento impresso, associado ao respectivo usuário, possibilitando que eventuais trabalhos particulares possam ser cobrados/descontados financeiramente (GRU) dos respectivos usuários, no intuito de possibilitar auditorias e evitar o desperdício e impressões não relacionadas aos propósitos da Administração; |
| RE071 | Documentos classificados como confidenciais, a critério de cada solicitante, não devem ser armazenados, mas continuam sendo tarifados normalmente. Todavia, a quantidade de documentos confidenciais impressos pelos usuários deve ser auditada, de modo a restringir eventuais abusos; |
| RE072 | Deve 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; |
| RE073 | Deve 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 e nível dos suprimentos de impressão; |
| RE074 | Deve permitir a verificação da situação de cada equipamento instalado, contendo no mínimo as seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"> o Situação do equipamento; o Modelo do equipamento; o Número de série; o IP; o Nível de toner; o Contador atual. |
| RE075 | Deve realizar inventário automático dos equipamentos; |
| RE076 | Deve permitir a definição de custos de página impressa por impressora/multifuncional, diferenciando custos para impressão em cores ou preto e branco de acordo também com os possíveis formatos A0, A3, A4 e demais formatos; |
| RE077 | Deve permitir bilhetagem do total de páginas impressas no período, contabilizando por impressora, por usuário, por centro de custo e/ou grupo; |
| RE078 | As bilhetagens deverão estar diretamente vinculadas ao número de matrícula, login do usuário, e-mail e centro de custo do solicitante e automaticamente integradas ao software de gerenciamento e bilhetagem. |

| | |
|-------|---|
| RE079 | 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; |
| RE080 | Deve fornecer histórico de utilização dos consumíveis com vida útil real, por equipamento; |
| RE081 | Deve realizar atualizações, visualizações e alterações remotas nas configurações dos componentes das impressoras e multifuncionais; |
| RE082 | Deve disponibilizar funcionalidade que permita ao gestor a definição de perfis de utilização; |
| RE083 | Deve capturar contadores das impressoras automaticamente; |
| RE084 | Deve monitorar automaticamente o suprimento (toner) das impressoras/multifuncionais, gerando alertas de suprimento baixo antes de seu término; |
| RE085 | Deve possuir controle de alocação e uso de consumíveis e manutenção preventiva; |
| RE086 | Deve emitir alertas de necessidade de consumíveis por e-mail para usuários aprovados ou grupos de usuários; |
| RE087 | Deve permitir a visualização do status de cada equipamento distribuído nos andares e localidades do CONTRATANTE e a geração de relatório para inventário; |
| RE088 | Deve permitir a criação de itens de custo (Suprimentos, Fusor, Kit, Papel, etc.) e registrar a utilização destes para a respectiva multifuncional; |
| RE089 | <p>Para os suprimentos em uso, a solução deve exibir:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Status atual de carga de cada suprimento; o Projeção de data de término; o Indicadores (margem de cobertura corrente e eficiência em relação a produção esperada no mínimo); o Histórico do suprimento (data e carga na instalação, período de utilização e páginas impressas até o momento presente); o Alertas que avisem anormalidades de uso ou necessidades de intervenção do operador; o Histórico das leituras, no mínimo listando a carga x contador x data de leitura, permitindo inclusive intervenções manuais para correção de situações anômalas; o Possibilitar a visualização do histórico de todos os suprimentos que já foram utilizados e para cada um deles exibir: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicadores (margem de cobertura corrente e eficiência em relação a produção que era esperada); ▪ Histórico do suprimento (data e carga na instalação e na substituição, período de utilização e páginas impressas); ▪ Histórico das leituras, no mínimo listando a carga x contador x data de leitura, permitindo inclusive intervenções manuais para correção de situações anômalas que possam ter ocorrido; ▪ Permitir criar regras específicas para alertas de suprimentos por unidade, fabricante, modelo, departamento. Por exemplo, para uma unidade o alerta é gerado com 10% de carga restante e para outra com 25%; ▪ Permitir gerenciar as solicitações de suprimento e respectivo trâmite até a entrega e instalação na impressora. o Permitir a visualização de relatório de troca de suprimentos com informações por: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dependência; ▪ Multifuncional; ▪ Modelo de suprimento; ▪ Rendimento de suprimentos, por exemplo, se os suprimentos estão imprimindo acima ou abaixo do esperado. |
| RE090 | Permitir a liberação dos trabalhos a partir de Smartphones ou Tablets com sistema operacional Android 9 ou superior ou iOS 11 ou superior; |
| RE091 | Permitir a impressão “siga-me” (follow me) para que qualquer usuário possa retirar suas impressões em qualquer equipamento; |
| RE092 | Possibilitar a conversão automática de uma impressão simplex para duplex e uma impressão colorida para monocromática; |
| RE093 | Possibilitar a restrição de uso de cor, condicionar impressão em duplex ou outras configurações para economia de custo como quantidade total de páginas, formato de papel e se o trabalho está sendo |

| | |
|-------|--|
| | impresso fora do horário de trabalho (por usuário, por impressora, por centro de custo); |
| RE094 | Permitir a emissão de mensagem automática por e-mail (SMTP), para todos os gestores responsáveis por cada centro de custos (se for o caso) cadastrado no sistema, com informações do volume de impressões contabilizadas nos equipamentos, efetuadas por ele e seus subordinados diretos, notificando ao gestor a necessidade de ateste da fatura pelos serviços de impressão contratados; |
| RE095 | Permitir a geração de faturamento através de lotes de faturamentos aprovados, não sendo permitido à CONTRATADA emitir cobranças de equipamentos não aprovados por um gestor da CONTRATANTE via sistema; |
| RE096 | Permitir a visualização dos faturamentos anteriores com a situação do ateste no período selecionado; |
| RE097 | Permitir o acesso às opções de impressão consolidada de todos os atestes efetuados, a contabilização apurada pela CONTRATADA, contabilização apurada por centro de custos (se for o caso) e ao registro das contestações feitas pelos gestores; |
| RE098 | O sistema deve prover ainda, materiais para a capacitação do usuário, para que o mesmo consiga interpretar as principais mensagens de alertas provenientes dos equipamentos, como por exemplo: <ul style="list-style-type: none"> o Atolamentos; o Níveis de consumíveis; o Tampas de compartimentos abertas; o Falhas de impressão; o Possuir recursos para elaboração de conteúdo programático com vistas à certificação de usuários chave que poderão atuar como multiplicadores de conhecimento; o Possuir recursos para a execução dos treinamentos programados para os usuários e validação da conclusão de cada treinamento; e o Possuir recursos para aplicação de testes de conhecimento, com apresentação aleatória de questões, para validar o conhecimento adquirido com os treinamentos e emissão de certificado para os usuários que passarem nos testes. |
| RE099 | Deve permitir a exportação dos dados para análise em planilha eletrônica compatível com Microsoft Excel, Microsoft Word, PDF; |
| RE100 | Deve fornecer histórico de utilização dos consumíveis com vida útil real, por equipamento; |
| RE101 | Deve possuir recursos de redirecionamento dos trabalhos de impressão de uma impressora off-line para uma impressora on-line, mantendo-se a contabilização para o usuário que solicitou a impressão. O usuário deve ser notificado em tela, inclusive com possibilidade de optar para qual equipamento o trabalho deva ser encaminhado; |

| GERAÇÃO DE RELATÓRIOS | |
|-----------------------|---|
| ID | Descrição |
| RE102 | Deve Permitir a ordenação dos relatórios por ordem alfabética de usuários, por ordem alfabética de diretorias, coordenações, andares, etc.; |
| RE103 | Deve permitir geração de relatórios de utilização de cotas; |
| RE104 | Deve permitir a criação de relatório com a evolução semestral de faturamento, mostrando os dados das impressoras, contador atual, número de páginas faturadas por período e a média do semestre; |
| RE105 | Deve permitir a criação de relatório de manutenção preventiva, indicando a intervenção realizada em cada equipamento, mostrando a quantidade de cópias e/ou impressões realizadas e a data da realização; |
| RE106 | Deve permitir a criação de relatório de ocorrências no mês, indicando equipamentos parados por problemas de manutenção; |
| RE107 | Deve permitir a geração de relatórios que, além de fornecerem 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: <ul style="list-style-type: none"> o Por local (conforme cadastrado no sistema): setor, departamento, diretoria, coordenação, bloco, sala, andar, etc.; o Por equipamento; o Por centro de custo; o Por usuário e por grupo de usuários; o Por tamanho de papel; o Por tipo de impressão: monocromática, policromática; |

| | |
|-------|---|
| | <p>o Por modo de impressão: modo econômico, modo normal;</p> <p>o Por sigilo de documento: quantidade de impressões classificadas como sigilosas/confidenciais por usuário.</p> |
| RE108 | Deve Possuir suporte ao envio pré-agendado de relatórios previamente configurados; |
| RE109 | Deve 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 (policromático ou monocromático), tamanho do papel, impressão simplex ou duplex, e custo para cada trabalho impresso; |
| RE110 | Todos os relatórios devem ser disponibilizados em PDF ou formato Excel; |
| RE111 | Relatório diário de funcionamento dos equipamentos, apresentando registro de chamados de assistência técnica e manutenção e registro de páginas impressas |

ANEXO TR3 – CADERNO DE MÉTRICAS DE NMS

LEGENDAS

(TS) – **Tempo de solução:** prazo que a CONTRATADA levou para solucionar o chamado. A contagem de tempo é interrompida após o encerramento do chamado.

| NMS DE IMPLANTAÇÃO | | | | | | |
|--|--|-----------------------------|--|---|---|------------------------------|
| Tipo de ocorrência | Descrição | Início de contagem de prazo | Tolerância [T] | Glosas/sanções [G] | Observações | Forma de acompanhamento |
| Implantação integral do serviço | Instalação de todos os equipamentos previstos para instalação imediata (Tabela 1, colunas “A” e “B”), incluindo os serviços e softwares associados | Emissão da Ordem de Serviço | 60 dias corridos | <p>Se $T < TS \leq T + 30$ então $G = 0,1\%$ por dia de atraso, incidente sobre o valor mensal da quantidade de impressoras para instalação imediata (Tabela 1, variável “A”)</p> <p>Se $TS > T + 30$ então $G = 0,2\%$ por dia de atraso, incidente sobre o valor mensal da quantidade de impressoras para instalação imediata (Tabela 1, variável “A”), mais a aplicação da sanção de advertência</p> | <p>- O desconto, se houver, ocorrerá no primeiro mês subsequente ao término da implantação.</p> <p>- O fim da implantação integral do serviço está condicionado às regras presentes no item 5.6.6 deste TR.</p> | --- |
| NMS DO SUPORTE TÉCNICO / ASSISTÊNCIA TÉCNICA / ATENDIMENTO | | | | | | |
| Tipo de ocorrência | Descrição | Início de contagem de prazo | Tolerância [T] (prazo de solução) | Glosas/sanções [G] | Observações | Forma de acompanhamento |
| Manutenção corretiva (MC) | Solicitação de atendimento que | A partir do recebimento da | Maceió e região metropolitana ² : | Se $TS > 2 \times T$ então | Em caso de reincidências dentro de um intervalo | A CONTRATADA deverá incluir, |

| | | | | | | |
|--|---|---|--|--|---|--|
| | envolve reparos/ajustes no equipamento com o objetivo de torná-lo 100% operacional, com todas as suas características em pleno funcionamento, independentemente da gravidade do problema. | notificação, cujo marco de início será a partir da: | T = 24 horas corridas Em outras regiões do estado: T = 36 horas corridas | haverá a aplicação da sanção de advertência | de 24 horas corridas, o chamado deverá ser reaberto e a contagem do tempo de solução (TS) continuará de onde foi interrompido. | mensalmente, no Relatório Gerencial de Serviço (RGS), a lista de chamados técnicos |
| Reposição de suprimentos (RS) | - Reposição de toners ou itens congêneres nas dependências da CONTRATANTE. - Esta reposição tem caráter emergencial, uma vez que há a presunção do seu esgotamento e, conseqüentemente, da indisponibilidade do equipamento de impressão na unidade demandante do chamado; | - data e hora do envio do e-mail, se o canal utilizado for correio eletrônico; - data e hora do protocolo de atendimento se o canal utilizado for o telefone ou serviço de mensageria; - data e hora do registro do chamado, se o canal utilizado for um sistema na WEB | Maceió e região metropolitana: T = 4 horas corridas Em outras regiões do estado: T = 6 horas corridas | Se TS > 2×T então haverá a aplicação da sanção de advertência | O serviço a ser contratado supõe a reposição proativa de suprimentos pela CONTRATADA, não se admitindo sua falta nas unidades beneficiadas com equipamento(s) de impressão. | |
| Realocação de equipamentos (RE) | - Deslocamento de equipamentos dentro da mesma unidade ou entre unidades adjacentes, dentro do mesmo município; | | Maceió e região metropolitana: T = 48 horas corridas Em outras regiões do estado: T = 72 horas | Se TS > 2×T então haverá a aplicação da sanção de advertência | | |

2 Maceió, Rio Largo, Marechal Deodoro, Satuba, Coqueiro Seco, Santa Luzia do Norte, e Paripueira.

| | | | | | | |
|---|--|--|---|---|---|--|
| | - A CONTRATADA deverá providenciar o desligamento, o transporte e a instalação; | | corridas | | | |
| Novas instalações e desinstalações definitivas (NID) | Solicitação de atendimento que envolve, a pedido do CONTRATANTE, a instalação de um novo equipamento em qualquer das unidades do Poder Judiciário ou a desinstalação definitiva de um equipamento indicado pela CONTRATANTE. | | T = 5 dias úteis | Se TS > 2×T então haverá a aplicação da sanção de advertência | | |
| Mau funcionamento no serviço de impressão (MFSI) | Restabelecimento do perfeito funcionamento do servidor de impressão, do software de gerenciamento ou do software de bilhetagem pertencente à solução | | T = 24 horas corridas | Se TS > 2×T então haverá a aplicação da sanção de advertência | Em caso de reincidências dentro de um intervalo de 24 horas corridas, o chamado deverá ser reaberto e a contagem do tempo de solução (TS) continuará de onde parou. | |
| Ocorrências diversas (OD) | Ocorrências que não se enquadram nas situações anteriores, possuem urgência moderada ou baixa. Inclui, mas não se limita a: - Fornecimento e | | Maceió e região metropolitana: T = 24 horas corridas Em outras regiões do estado: T = 48 horas | Se TS > 2×T então haverá a aplicação da sanção de advertência | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|----------|--|--|--|
| | instalação de drivers; - Configuração dos equipamentos nos computadores; - esclarecimento de dúvidas sobre impressão ou digitalização e apoio técnico pontual; | | corridas | | | |
|--|--|--|----------|--|--|--|

| ÍNDICE DE DESEMPENHO DO SUPORTE TÉCNICO / ASSISTÊNCIA TÉCNICA / ATENDIMENTO (IDS) | |
|---|---|
| Finalidade | Garantir que o suporte técnico/assistência técnica funcionará dentro de parâmetros de desempenho satisfatórios, em harmonia com os prazos dos NMS; |
| Início de Vigência | A partir da emissão da ordem de serviço pela CONTRATANTE |
| Periodicidade | Mensal |
| Cálculo | $IDS = \frac{\sum CDPT}{\sum CM} \times 100$ <p>Onde:</p> $\sum CDPT = \text{Total de chamados solucionados dentro do prazo de tolerância (TS} \leq T)$ $\sum CM = \text{Total de chamados registrados no mês}$ |
| Tolerância ou limiar de satisfação | $IDS \geq 90 \%$ |
| Forma de acompanhamento | <p>Relatórios mensais, em planilha excel, emitido pelo CONTRATADA, cujo teor será alvo de auditoria pelo Fiscal do Contrato.</p> <p>O IDS deverá estar claro e explícito na planilha, acompanhado do cálculo e totalização de glosa, quando houver.</p> |
| Glosas/sanções | |

| | |
|--|--|
| | <p>Se 90,0% > IDS ≥ 85,0%: desconto de 1% do valor mensal do contrato;</p> <p>Se 85,0% > IDS ≥ 80,0%: desconto de 3% do valor mensal do contrato;</p> <p>Se 80,0% > IDS ≥ 75,0%: desconto de 5% do valor mensal do contrato;</p> <p>Se 75,0% > IDS ≥ 70,0%: desconto de 7% do valor mensal do contrato;</p> <p>Se IDS < 70,0%: desconto de 10% do valor mensal do contrato, além de aplicação da sanção de advertência;</p> |
|--|--|

| ÍNDICE DE REINCIDÊNCIA DE MANUTENÇÃO CORRETIVA (IRMC) | |
|---|--|
| Finalidade | <p>Incentivar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O fornecimento de equipamentos com qualidade mínima esperada com vistas a evitar a manutenção frequente em curto espaço de tempo; • A manutenção preventiva regular; |
| Meta a cumprir | Monitorar a quantidade de reincidências em virtude de manutenção corretiva |
| Início de Vigência | A partir da emissão da ordem de serviço pela CONTRATANTE |
| Periodicidade | Mensal |
| Cálculo | $IRMC = \frac{\sum CMC}{\sum CM} \times 100$ <p>Onde:</p> <p>$\sum CMC$ = Total de chamados de manutenção corretiva, registrados no mês, em que o equipamento alvo é reincidente dentro do mês de aferição;</p> <p>$\sum CM$ = Total de chamados registrados no mês;</p> |
| Tolerância ou limiar de satisfação | $IRMC \leq 20\%$ |
| Forma de acompanhamento | <p>Relatórios mensais, em planilha excel, emitido pelo CONTRATADA, cujo teor será alvo de auditoria pelo Fiscal do Contrato.</p> <p>O IRMC deverá estar claro e explícito na planilha, acompanhado do cálculo e totalização de glosa, quando houver.</p> |

| | |
|-----------------------|--|
| Glosas/sanções | <p>Se $20,0\% < \text{IRMC} \leq 25,0\%$: desconto de 1% do valor mensal do contrato;</p> <p>Se $25,0\% < \text{IRMC} \leq 30,0\%$: desconto de 3% do valor mensal do contrato;</p> <p>Se $30,0\% < \text{IRMC} \leq 45,0\%$: desconto de 5% do valor mensal do contrato;</p> <p>Se $45,0\% < \text{IRMC} \leq 50,0\%$: desconto de 7% do valor mensal do contrato;</p> <p>Se $\text{IRMC} > 50,0\%$: desconto de 10% do valor mensal do contrato, além de aplicação da sanção de advertência;</p> |
|-----------------------|--|

ANEXO TR4 – MODELO DE REFERÊNCIA PARA O RELATÓRIO DE NMS

RELATÓRIO DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

| LISTA DE ACIONAMENTOS DO SUPORTE TÉCNICO / ASSISTÊNCIA TÉCNICA / ATENDIMENTO | | | | | | | | | | |
|--|-------------------|----------------------------------|----------------------|-----------------------------|----------------------------------|--------------------------------|----------------------|-------------------------------|--------------------------------|------------|
| ID do chamado ou atendimento | ID do equipamento | Tipo da ocorrência | Local de atendimento | Data e hora do chamado (DC) | Data e hora de encerramento (DE) | Tempo de solução (TSO = DE-DC) | Tempo suspenso (TSU) | Tempo final apurado (TSO-TSU) | Dentro do prazo do tolerância? | Observação |
| ... | ... | (MC RS RE NID MFSI OD) | ... | NN/NN/NNNN às NN:NN | NN/NN/NNNN às NN:NN | NN dias /horas/min. | NN min. | NN dias /horas/min. | (Sim Não) | ... |
| ... | ... | (MC RS RE NID MFSI OD) | ... | NN/NN/NNNN às NN:NN | NN/NN/NNNN às NN:NN | NN dias /horas/min. | NN min. | NN dias /horas/min. | (Sim Não) | ... |
| ... | ... | ... | ... | ... | ... | | ... | ... | ... | ... |

| ÍNDICE DE DESEMPENHO DO SUPORTE TÉCNICO / ASSISTÊNCIA TÉCNICA / ATENDIMENTO (IDS) | |
|---|-------------------|
| $\sum CDPT$ | X, onde $X \in N$ |
| $\sum CM$ | Y, onde $Y \in N$ |
| IDS | NN% |
| Glosa | R\$____, __ |

| ÍNDICE DE REINCIDÊNCIA DE MANUTENÇÃO CORRETIVA (IRMC) | |
|---|-------------------|
| $\sum CMC$ | X, onde $X \in N$ |
| $\sum CM$ | Y, onde $Y \in N$ |
| IRMC | NN% |
| Glosa | R\$____, __ |

ANEXO TR5 – MODELO DE TERMO DE VISTORIA

TERMO DE VISTORIA

Declaro, para fins de participação na licitação em epígrafe, que vistoriei minuciosamente o ambiente técnico do CONTRATANTE e que tomei conhecimento de todas as informações necessárias à execução do contrato e proclamo estar ciente da complexidade dos serviços, bem como dos termos e condições descritos no respectivo edital e seus anexos.

Maceió-AL, ____/____/____.

CARIMBO E ASSINATURA OU ASSINATURA DIGITAL DO RESPONSÁVEL/REPRESENTANTE DA EMPRESA

Nome legível: _____

CPF: _____

CARIMBO E ASSINATURA OU ASSINATURA DIGITAL DO REPRESENTANTE DO CONTRATANTE

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

A empresa **[RAZÃO/DENOMINAÇÃO SOCIAL]**, pessoa jurídica com sede em **[ENDEREÇO]**, inscrita no CNPJ/MF com o n.º **[N.º DE INSCRIÇÃO NO CNPJ/MF]**, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente EMPRESA RECEPTORA, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente computacional do Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas – TJAL, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

1. O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva do TJAL reveladas à EMPRESA RECEPTORA em função da prestação dos serviços objeto do contrato **[Nº DO CONTRATO]**.

2. A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, pen drives, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outros.

3. A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do TJAL, das informações restritas reveladas.

4. A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no contrato de prestação de serviços ao TJAL, as informações restritas reveladas.

5. A EMPRESA RECEPTORA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços ao TJAL, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.

6. A EMPRESA RECEPTORA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo.

7. A EMPRESA RECEPTORA obriga-se a informar imediatamente ao TJAL qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

8. A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa do TJAL, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre o TJAL e a EMPRESA

RECEPTORA sem qualquer ônus para o TJAL. Nesse caso, a EMPRESA RECEPTORA, estará sujeita, por ação ou omissão, além das multas definidas no Termo de Referência, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo TJAL, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

9. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas do TJAL. E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, a EMPRESA RECEPTORA assina o presente termo através de seus representantes legais.

Maceió, ____ de _____ de 20__ .

[NOME DA EMPRESA RECEPTORA]

Nome:

Nome:

ANEXO TR7 – LISTA PRELIMINAR DOS PONTOS DE ALOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

| CIDADE | NOME DO LOCAL | ENDEREÇO |
|---|---|-----------------------|
| Tribunal de Justiça de Alagoas Sede | Praça Marechal Deodoro, 319 - Centro | Maceió |
| Fórum Des. Jairon Maia Fernandes | Rua Otávio Cavalcante, S/N, Centro | Palmeira dos Índios |
| Fórum Dr. Antonio de Moura Castro | Rua Cel. Francisco Cavalcante, 51 - Centro | São Miguel dos Campos |
| Juizados da Infância e da Juventude | Av. Hélio Pradines, 600 - Ponta Verde | Maceió |
| Fórum Regional da UFAL / 8º juizado Especial Cível da Capital | Av. Lourival Melo Mota, SN - UFAL - Tabuleiro dos Martins | Maceió |
| Complexo de Juizados de Arapiraca | Rua Samaritana, 190. Barro Santa Edwiges | Arapiraca |
| Turma Recursal da 6ª Região | Av Principal km36, S/N Distrito Floriano Rosa | União dos Palmares |
| Fórum Des. Alfredo Gaspar de Mendonça / Juizado Especial Cível e Criminal | Rua Francisco Guerra, s/n, Lagoa do Oiteiro | Penedo |
| 4º JECC das Relações de Consumo | Praça Visconde de Sinumbu, 119 | Maceió |
| 3º Juizado Especial Cível e Criminal | Rua Saldanha Gama, 375 - Farol | Maceió |
| 9º Juizado Especial Cível e Criminal | Rua Íris Alagoense, 103 - Farol | Maceió |
| 5º Juizado Especial Cível e Criminal / 2º Juizado Especial Cível e Criminal | Rodoviária João Paulo II, Feitosa | Maceió |
| Base Comunitária do Vergel | Rua Humberto Santa Cruz, 355, Vergel do Lago | Maceió |
| 7º Juizado Especial Cível e Criminal | Loteamento Santo Onofre- Rua A, S/N – Cruz das Almas (Por trás da UNIT) | Maceió |
| Fórum Regional do Benedito Bentes / 10º Juizado Especial Cível e Criminal | Av. Parque Residencial, s/n - Cj Benedito Bentes I, SN - Parque Residencial | Maceió |
| 6º Juizado Especial Cível e Criminal / Turma Recursal da 1ª Região | Terminal Rodoviário João Paulo II - 1º Piso, SN - Feitosa | Maceió |
| 12º Juizado Especial Cível e Criminal / SMTT | Av. Durval de Góes Monteiro, 829, Tabuleiro dos Martins | Maceió |
| Fórum Miguel Arcanjo de Cerqueira Torres | Rua São Bento, 49 - Centro | Água Branca |
| Fórum Des. Geraldo Tenório Silveira | Av. Hermes da Fonseca, SN - Centro | Anadia |
| CJUSC Arapiraca | RUA GOVERNADOR SILVESTRE PERICLES, Jardim Tropical, SN | Arapiraca |
| Fórum Des. Orlando Monteiro Cavalcanti Manso | Av. Ventura de Farias, 600 – Eldorado | Arapiraca |
| Fórum José Jerônimo de Albuquerque | Loteamento Santa Inês, 210 - José Paulino | Atalaia |
| Fórum Des. José Agnaldo de Souza Araújo | Rua 22 de Dezembro, 181 - Centro | Batalha |
| Fórum Des. Moura Castro | Rua Ladislau Coimbra, 9 - Centro | Boca da Mata |
| Fórum Des. Paulo da Rocha Mendes | Rua Sargento Benevides, 6 - Centro | Cacimbinhas |
| Fórum Des. Horário Gomes de Melo | Av. Antonio Carlos de Moraes, SN - | Cajueiro |

| | | |
|--|---|------------------------|
| | Centro | |
| Fórum Dr. Olival Tenório Costa | Rua Governador Divaldo Suruagy, 284 - Centro | Campo Alegre |
| Fórum Des. José Fernando Lima Souza | Av. Joaquim Teté, 450, Centro | Canapi |
| Fórum Des. José Xisto Gomes de Melo | Rua Inácio Moraes, SN - Centro | Capela |
| Fórum Guedes de Miranda | Rod. AL 110 - KM 09 - Centro | Colônia Leopoldina |
| Fórum José Agnaldo de Souza Araújo | Rod. AL 101 SUL - Cj Com. Tenório Wanderley | Coruripe |
| Fórum Des. Washington Luiz Damasceno Freitas | Av. José Oliveira Rocha, SN - Bairro Novo | Delmiro Gouveia |
| Fórum Dr. Ivan Vasconcelos Brito | Rua Virgília Ribeiro Gonçalves, 437 - Centro | Feira Grande |
| 11º Juizado Especial Cível e Criminal / Juizado do Torcedor / Juizados Criminais | Terminal Rodoviário João Paulo II - 1º Piso, SN - Feitosa | Maceió |
| Fórum Des. José Marçal Cavalcanti | Rua Projetada, Qd E, Lote 13 - Loteamento Progresso | Girau do Ponciano |
| Fórum Des. Eraldo de Castro Vasconcelos | Rua Jucá Tenório, 74 - Centro | Igaci |
| Fórum Des. Orlando Monteiro Cavalcanti Manso | Av. 16 de Maio, SN - Centro | Igreja Nova |
| Fórum Dr. Frederico George Brotherhood de Medeiros | Rua Laurentino Gomes de Barros, 55 - Centro | Joaquim Gomes |
| Fórum Orlando Monteiro Cavalcanti Manso | Rua Frei Pascásio, SN - Centro | Junqueiro |
| Fórum Heitor Montenegro Barros | Rua Olaria, SN - Centro | Limoeiro de Anadia |
| Fórum Des. José Fernando Lima Souza | Rua 31 de Marco, SN - Centro | Major Isidoro |
| Fórum Melchides Lindoso | Av. Batista Acioly, 40 - Centro | Maragogi |
| Fórum João da Silva Ioiô Filho | Rua Manoel Martins Lemos, s/n - Centro | Maravilha |
| Fórum Des. Ernande Lopes Dorvillé | Rodovia AL 125, SN – Massagueira | Marechal Deodoro |
| Fórum Dr. Cleto Marques Luz | Rua Isaura Bastos de Araujo, 40 - Centro | Maribondo |
| Fórum Des. Adalberto Correia de Lima | Rua Itacy Brandão, SN - Centro | Mata Grande |
| Fórum Des. Paulo de Albuquerque | Praça Senador Renan Calheiros, SN - Centro | Matriz de Camaragibe |
| Fórum Des. Jairon Maia Fernandes | Rua Floriano Peixoto, 73 - Centro | Messias |
| Fórum Jairon Maia Fernandes | PQ Residencial Antenor Marinho de Melo, 2 - Centro | Murici |
| Depósito Judiciário - Galpão 4 | Av. Cel. Salustiano Sarmiento, S/N, Barro Duro | Maceió |
| Fórum Des. José Fernando Lima Souza | Rua Lourenço de Abreu, 6 - Centro | Olho D Água das Flores |
| Fórum Des. Ariston de Hollanda Padilha | Rua Governador Geraldo Bulhões, SN - Centro | Pão de Açúcar |
| Fórum Maria Ester Fontan Cavalcanti Manso | Rua Projetada, A 14, 64 - Centro | Paripueira |
| CEJUSC Maceió Shopping | Av. Comendador Gustavo Paiva, 2990 - Mangabeiras | Maceió |

| | | |
|---|---|-----------------------|
| Fórum Dr. Augusto Rodrigues Souza Campos | Rua Mestre Francelino, 383 - Centro | Piaçabuçu |
| Fórum Des. Antônio Sapucaia da Silva | Av. Antonio Aniceto dos Santos, SN - Centro | Pilar |
| Fórum Tabelaí Cacilda Damasceno Freitas | Rua Campo Grande, 60 - Xingo | Piranhas |
| Fórum Domingos Fernandes Calabar | Rua Professor Guedes de Miranda, Centro | Porto Calvo |
| Fórum Des. Estácio Gama de Lima | Rua Cap. Vieira, 25 - Centro | Porto Real do Colégio |
| Fórum Tabelaí Gerônimo da Cunha Lima | Praça Da Independência, 33 - Centro | Quebrangulo |
| Fórum Des. Neyder Alcântara de Oliveira | Rodovia AL 210, S/N Tabuleiro do Pinto | Rio Largo |
| Fórum Des. Hélio Cabral de Vasconcelos | Av. Pres. Dutra, 316 - Monumento | Santana do Ipanema |
| Juizado Especial Cível e Criminal | Av. Pres. Dutra, 316 - Monumento | Santana do Ipanema |
| Fórum Comendador Olympio Bezerra Filho | Praça Osman Costa Pino, SN - Centro | São José da Laje |
| Fórum Des. Jurista Rui Barbosa | Rua 13 de Maio, SN - Centro | São José da Tapera |
| Fórum Des. José Porto Cavalcanti | Praça Ernesto Gomes Maranhão - Centro | São Luiz do Quitunde |
| Fórum Des. José Agnaldo de Souza Araújo | Praça Noberto Lessa, 16 - Centro | São Sebastião |
| Fórum Dr. José Fernandes de Hollanda Ferreira | Rua Teófilo Pereira, 555 - Centro | Teotônio Vilela |
| Fórum Des. Gerson Omena Bezerra | Rua Vinte Dois, S/N - Zona Rural | Traipu |
| Fórum Des. Ernandi Lopes Dorvillé | Rua Herme da Mata Fonseca, SN - COHAB 1 | União dos Palmares |
| Fórum Des. Oscar Tenório | Praça Apolinário Rebelo, SN - Centro | Viçosa |
| Ofício de Notas PRT Registro de Imóveis, Títulos e Documentos | Av. Antonio José dos Santos, SN, Zona Rural | Taquarana |
| 1º JECC das Relações de Consumo | Rua Durval Guimarães, 402 - Ponta Verde | Maceió |
| Fórum Agrário | Terminal Rodoviário João Paulo II – Térreo, S/N - Feitosa | Maceió |
| Fórum José Claudionor Clemente de Lima | Rua Imaculada Conceição, S/N - Centro | Santa Luzia do Norte |
| Dept. Central de Almoxarifado e Patrimônio | Rua Muniz Falcão - Barro Duro | Maceió |
| Fórum Des. Alfredo Gaspar de Mendonça | Pç. Padre Cícero Romão Batista, 13, Centro | Passo de Camaragibe |
| Escola Superior da Magistratura | Rua Cônego Machado, SN - Farol | Maceió |
| Depósito Judiciário Galpão 6 - Centro de Custódia Temporária de Objetos e Bens Apreendidos da Capital (CTBAC) | Avenida Juca Sampaio, 206 | Maceió |
| Juizado do Torcedor | Avenida Siqueira Campos, Trapiche da Barra | Maceió |

ANEXO TR8 – PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS

| LOTE ÚNICO Serviço de <i>Outsourcing</i> de impressão | | | | | | |
|--|------------------------------|------------------------------|---------------|--------------------|----------------------|------------------------|
| EQUIPAMENTOS | | | | | | |
| Categoria | Qtd de instalações imediatas | Qtd de eventuais instalações | Qtd Total (T) | Valor unitário (U) | Valor mensal (T x U) | Valor total (48 meses) |
| I | 347 | 36 | 383 | R\$ _____ | R\$ _____ | R\$ _____ |
| II | 317 | 32 | 349 | R\$ _____ | R\$ _____ | R\$ _____ |
| III | 25 | 7 | 32 | R\$ _____ | R\$ _____ | R\$ _____ |
| IV | 3 | 1 | 4 | R\$ _____ | R\$ _____ | R\$ _____ |
| TOTAL EQUIPAMENTOS (TE) | | | | | | R\$ _____ |

| CÓPIAS/IMPRESSÕES | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------|--------------------|----------------------|------------------------|
| Descrição | Volume máximo estimado/mês (T) | Valor unitário (U) | Valor mensal (T x U) | Valor total (48 meses) |
| Páginas A4, monocromáticas | 900.000 | R\$ _____ | R\$ _____ | R\$ _____ |
| Páginas A4, policromáticas | 30.000 | R\$ _____ | R\$ _____ | R\$ _____ |
| Páginas A3, monocromáticas | 900 | R\$ _____ | R\$ _____ | R\$ _____ |
| Páginas A3, policromáticas | 3.400 | R\$ _____ | R\$ _____ | R\$ _____ |
| TOTAL CÓPIAS/IMPRESSÕES (TCI) | | | | R\$ _____ |

| | |
|--|-----------|
| VALOR GLOBAL DA PROPOSTA (TE + TCI) | R\$ _____ |
|--|-----------|