



ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA SERVIÇOS DE TIC – LEI 14.133/2021

(Processo Administrativo nº 0271/2024)

Referência: Arts. 12 a 24 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de solução corporativa de impressão, reprodução e digitalização de documentos (Outsourcing de Impressão) na modalidade franquia mensal de páginas mais excedente, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Item	Descrição	CATSER	Unid.	Quant. Estimada (Mês)	Quant. Estimada (60 meses)
1	Outsourcing de impressão páginas A4 – monocromático dentro da franquia, sem papel	26573	Pág.	30.800	1.848.000
2	Outsourcing de impressão páginas A4 – monocromático excedente a franquia, sem papel	26654	Pág.	2.800	168.000
3	Outsourcing de impressão páginas A4 – policromático dentro da franquia, sem papel	26611	Pág.	1.000	60.000
4	Outsourcing de impressão páginas A4 – policromático excedente a franquia, sem papel	26697	Pág.	200	12.000

1.2. O prazo de vigência da contratação é de 60 (sessenta) meses contados da assinatura do contrato, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.3. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que sua essencialidade à execução das tarefas cotidianas, necessários ao apoio operacional no desempenho das atividades institucionais do órgão, especialmente a geração de documentos eletrônicos e físicos para instrução de processos administrativos e demais documentos de expediente. Não podem sofrer descontinuidade sob pena de causar prejuízos relevantes ao desempenho das atividades do CRQ-IV/SP, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar

1.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

2.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1. A presente contratação garante a execução dos atos administrativos que necessitam da digitalização e da materialização de documentos, assim como apoiar operacionalmente o desempenho das atividades institucionais do órgão, gerando documentos eletrônicos e físicos que compõem os processos administrativos e demais documentos do expediente.

3.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2024, conforme detalhamento a seguir:

I) Id do item no PCA: 68.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio:

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

A solução deverá prover serviços continuados de impressão, reprodução de documentos (cópias) e digitalização (Outsourcing de impressão), com fornecimento de equipamentos multifuncionais nas dependências do CRQ-IV/SP; sistema de gerenciamento; bilhetagem da solução instalada; manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos com substituição de peças, componentes e materiais utilizados na manutenção; e fornecimento de insumos originais; compreendendo as seguintes atividades e condições gerais:

- a) Sustentação dos ativos necessários à disponibilidade dos serviços;
- b) Gerenciamento integrado e centralizado dos serviços e equipamentos utilizados no âmbito da solução por meio de aplicação (sistema) de controle informatizado;
- c) Administração e sustentação dos softwares e equipamentos que exclusivamente provêm serviços no âmbito da solução;
- d) Instalação, desinstalação, suprimento, descarte sustentável, suporte e realocação (redistribuição) dos equipamentos e insumos necessários à execução dos serviços sem necessidade de utilização de recursos, serviços ou contratos alheios à solução, excetuando se: infraestrutura elétrica e computacional necessária (inclusive conexões de rede) e suprimento de papel;
- e) Garantia de disponibilidade dos serviços abrangidos, com seu pronto restabelecimento através do adequado tratamento de incidentes e reposição de insumos;
- f) Promoção da racionalização e facilidade de aplicação de políticas de impressão, maturidade e melhoria contínua dos serviços objetos da contratação;
- g) Disponibilização de acesso tempestivo a informações, orientações e esclarecimentos acerca dos serviços prestados, atendendo aos princípios da transparência e segurança da informação;
- h) Aumento do grau de satisfação dos usuários de serviços de impressão, reprodução de documentos (cópias) e digitalização no Contratante.

Requisitos de Capacitação

4.3. A solução compreender a disponibilização de mecanismos de autoaprendizado que contenham orientações didáticas em português brasileiro e de linguagem simples, tais como minicursos EAD, vídeos explicativos, cartilhas, checklists e passo a passos para operações básicas, do tipo: alimentação de papel,

liberação de impressões protegidas, desligamento e reinício de equipamentos, resolução de problemas simples, etc.

4.4. Compreende também capacitação na operação e sustentação do sistema de bilhetagem para usuários especializados, utilizando-se dos mesmos mecanismos de autoaprendizado acima descritos, e, caso necessário, de minicursos ou operação assistida em sessões presenciais ou remotas de treinamento técnico especializado.

4.5. Eventuais capacitações realizadas em sessões remotas poderão ser gravadas exclusivamente para futura consulta por parte de técnicos do Contratante. Caso necessário, cursos ou sessões presenciais serão realizados na sede do Contratante.

Requisitos Legais

4.6. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2001, Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019, e a outras legislações aplicáveis;

4.7. Portaria SGD/MGI nº 370/2023: institui o Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão, no âmbito dos órgãos e das entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

Requisitos de Manutenção

4.8. A solução deverá garantir ininterruptamente a disponibilidade dos serviços de impressão, reprodução (cópia) e digitalização de documentos ao longo de todo o período de execução, mantendo continuamente em operação os seguintes mecanismos:

- a) Disponibilização em comodato de todos os equipamentos multifuncionais necessários à execução dos serviços nos prazos definidos neste Termo de Referência.
- b) Disponibilização de equipamentos complementares, tais como cabos de comunicação, adaptadores elétricos, estabilizadores de tensão e estufas ou compartimentos para papel armazenado para uso futuro, quando necessário;
- c) Manutenção contínua dos mecanismos de repasse do conhecimento ao usuário final necessário à operação básica dos equipamentos e à solicitação de serviços;
- d) Manutenção contínua dos mecanismos de repasse do conhecimento e acesso a bases de conhecimento e FAQs necessários à instalação e sustentação da infraestrutura para sistemas de bilhetagem a técnicos especialistas, caso necessário;
- e) Reposição tempestiva de consumíveis e suprimentos necessários à operação dos equipamentos disponibilizados em comodato, exceto papel;
- f) Manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos disponibilizados em comodato, com substituição de peças e componentes.

Requisitos Temporais

4.9. Os equipamentos e sistemas instalados no ambiente do contratante necessários à execução dos serviços deverão estar operacionais e disponíveis ininterruptamente.

4.10. Tendo em conta que atualmente tais serviços são providos em contratação a expirar em 18/05/2025, bem como a necessidade de prazos adequados para desmobilização dos equipamentos atuais e instalação de novos, a solução deverá estar contratada até 01/04/2025.

4.11. Por sua vez, o período de vigência contratual deve estar de acordo com o Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão da Portaria SGD/MGI nº 370/2023, no que melhor se adequa à modalidade escolhida, desde que não comprometa as condições para eventuais reestruturações administrativas, considerando que:

- a) Atividades de implantação dos ativos para execução dos serviços possuem complexidade elevada, demandando tempo e custos consideráveis para contratação, mobilização e implantação integral;
- b) Os custos de amortização dos ativos deverão ser diluídos ao longo desse período, de forma que quanto maior o tempo de amortização melhor a relação custo-benefício da solução.

4.12. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.13. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.14. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante.

4.15. Os equipamentos deverão possibilitar a impressão condicionada ao desbloqueio do usuário proprietário por meio de mecanismo de autenticação pessoal in loco (leitura de senha, digital ou crachá/cartão de identificação), possibilitando assim a preservação do sigilo de informações classificadas.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.16. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

4.17. Durante a execução de tarefas nos ambientes do CRQ-IV/SP e durante reuniões de trabalho, sejam presenciais ou remotas, os profissionais envolvidos na sua operacionalização deverão observar, no trato com os empregados do CRQ-IV/SP e o público em geral, a urbanidade e os bons costumes de comportamento, tais como: asseio, pontualidade, cooperação, respeito mútuo, discrição e zelo com o patrimônio público.

4.18. Deverão ainda portar identificação pessoal ao realizar atividades nas dependências do CRQ-IV/SP.

4.19. A solução deve incluir a logística reversa de produtos e equipamentos sob sua responsabilidade, inclusive para descarte de peças defeituosas e embalagens dos produtos utilizados, observando as normas específicas vigentes para a destinação final.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

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

4.21. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.22. Todos os equipamentos implantados ao longo da prestação deverão ser novos e de primeiro uso, com garantia do fabricante que perdure ao menos até a data de expiração do contrato

4.23. Para evitar a suspensão dos serviços por motivo de indisponibilidade nos equipamentos instalados no âmbito da contratação, a Contratada deverá manter processos que garantam a continuidade dos serviços, atendendo ao SLA estabelecido neste Termo de Referência.

Requisitos de Experiência Profissional

4.24. A Contratada deverá demonstrar experiência na prestação de serviços em contratos assemelhados por meio de Atestado(s) de Capacidade Técnica expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado.

Requisitos de Formação da Equipe

4.25. Os serviços de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos deverão ser realizados por profissionais devidamente habilitados pelo fabricante ou seus representantes legais acreditados ou autorizados no Brasil, devendo aqueles apresentar credencial válida ao iniciar qualquer atendimento e portar identificação pessoal da empresa responsável.

4.26. Os demais atendimentos deverão ser executados por profissionais devidamente autorizados, capacitados e identificados pela Contratada.

4.27. Todos os profissionais que venham a prestar serviços no âmbito da presente contratação deverão atender aos critérios de qualificação técnica definidos neste Termo de Referência.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

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

4.29. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

4.30. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana de maneira eletrônica.

4.31. A execução do serviço deve ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.32. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade.

4.33. Lei nº 13.709/2018 (LGPD)

4.34. Os equipamentos deverão possibilitar a impressão condicionada ao desbloqueio do usuário proprietário por meio de mecanismo de autenticação pessoal in loco (leitura de senha, digital ou crachá/cartão de identificação), possibilitando assim a preservação do sigilo de informações classificadas.

Vistoria

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

Sustentabilidade

4.36. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis.

Subcontratação

4.37. É admitida a subcontratação parcial do objeto, exclusivamente para os serviços de instalação, movimentação e remoção (desativação) de equipamentos disponibilizados em comodato, bem como de reposição de suprimentos.

Garantia da Contratação

4.38. Visando assegurar a eficiência na aplicação de eventuais retenções em razão de eventuais desatendimentos dos níveis de serviços e inconformidades contratuais, será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133 /2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato, nas seguintes condições:

- a) Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.
- b) A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

4.39. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

4.40. Em caso de prorrogação contratual, a garantia será renovada com base no valor atualizado da avença.

Informações relevantes para o [dimensionamento E/OU apresentação] da proposta

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

Quantidade estimada de impressões mensais:

Item	Descrição	CATSER	Quant.	Unid.
1	Outsourcing de impressão páginas A4 – monocromático dentro da franquia, sem papel	26573	30.800	Página
2	Outsourcing de impressão páginas A4 – monocromático excedente a franquia, sem papel	26654	2.800	Página
3	Outsourcing de impressão páginas A4 – policromático dentro da franquia, sem papel	26611	1.000	Página
4	Outsourcing de impressão páginas A4 – policromático excedente a franquia, sem papel	26697	200	Página

Quantidade de equipamentos:

Item	Quant.	Unid.	Descrição / Modelo
1	14	Unid.	Multifuncional de impressão monocromática – A4
2	1	Unid.	Multifuncional de impressão policromática – A4

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

- 5.1.1. nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 5.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- 5.1.3. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 5.1.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- 5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 5.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- 5.1.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;

5.2. São obrigações do CONTRATADO

- 5.2.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 5.2.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 5.2.3. reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 5.2.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 5.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 5.2.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 5.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- 5.2.8. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- 5.2.9. fazer a transição contratual, quando for o caso;

5.3. São obrigações do órgão gerenciador do registro de preços:

- 5.3.1. efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;
- 5.3.2. conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;
- 5.3.3. definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:
 - 5.3.3.1. as formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível; e
 - 5.3.3.2. definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável;
- 5.3.4. definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:
 - 5.3.4.1. a definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC;
 - 5.3.4.2. as regras para gerenciamento da fila de fornecimento da solução de TIC aos órgãos participantes e não participantes, contendo prazos e formas de negociação e redistribuição da demanda, quando esta ultrapassar a produtividade definida ou a capacidade mínima de fornecimento e for requerida pelo contratado; e
 - 5.3.4.3. as regras para a substituição da solução registrada na Ata de Registro de Preços, garantida a verificação de Amostra do Objeto, observado o disposto no inciso III, alínea "c", item 2 do art. 17 da Instrução Normativa SGS/ME nº 94, de 2022, em função de fatores supervenientes que tornem necessária e imperativa a substituição da solução tecnológica.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

- 6.1.1. Início da execução do objeto: 05 dias da assinatura do contrato.

Local e horário da prestação dos serviços

- 6.2. Os serviços serão prestados no seguinte endereço: Rua Oscar Freire, 2039 – Pinheiros – São Paulo/SP.
- 6.3. CONTÍNUA (24x7x365): disponibilidade dos ativos e serviços de outsourcing de impressão e abertura de chamados via sistema web ITSM pelos usuários;
- 6.4. DIURNA (dias úteis das 8h às 18h, ininterrupto): serviços de atendimento telefônico e mensageria com operador (resposta humana) para abertura e acompanhamento de tickets de atendimento no sistema de ITSM;
- 6.5. PROGRAMADA: quando possível e necessário, serviços de instalação de ativos de TIC poderão ser realizados em horários noturnos ou excepcionais, tais como finais de semana e feriados, mediante acordo entre as partes, e com base em projetos previamente aprovados, a fim de não comprometer o funcionamento normal do Contratante nem o cumprimento dos prazos exigidos.

6.6. A disponibilidade de cada uma das categorias de tarefas que compõem os serviços e os seus respectivos tempos máximos para realização (NMS) estão estabelecidos no apêndice “Especificações Técnicas” deste Termo de Referência.

Materiais a serem disponibilizados

6.7. A execução dos serviços objetos da presente contratação pressupõe a disponibilização de equipamentos em comodato e demais itens necessários à plena execução dos serviços, incluindo:

- a) Impressoras multifuncionais que atendam às especificações técnicas definidas neste TR e na proposta técnica vencedora apresentada pela Contratada;
- b) Cabos elétricos e lógicos (no mínimo categoria 5E), autotransformador e/ou estabilizadores de tensão;
- c) Itens específicos de acessibilidade e mobilidade para operação de equipamentos, quando necessário, em conformidade com a Lei nº 10.098/2000, sujeitos à apresentação de projeto específico a ser aprovado pela fiscalização.
- d) Demais equipamentos, produtos ou materiais que venham a ser necessários ao correto funcionamento dos equipamentos, tais como conectores, adaptadores, estufas ou compartimentos para papel armazenado para uso futuro, etc.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

6.8. A demanda do órgão tem como base nas características descritas em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar.

6.9. Compensação semestral de impressões franquia x excedente

- a) Haverá compensação de franquias não utilizadas em relação a excedentes de impressões eventualmente realizadas, a cada período de 6 meses, conforme o apêndice “Especificações Técnicas” deste Termo de Referência.

6.10. Renovação do parque em caso de prorrogação do contrato

- a) Em caso de prorrogação contratual, a partir do sexto ano, obriga-se a Contratada a renovar o parque de impressão instalado à razão de 20% ao ano por equipamentos de mesmo desempenho, salvo se houver autorização expressa do Gestor do contrato para manter os equipamentos já instalados, mediante adequação dos preços, e preservadas as condições de garantia e manutenção definidas para o período ordinário de vigência do contrato.

Especificação da garantia do serviço ([art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

6.11. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

Formas de transferência de conhecimento

6.12. A transferência do conhecimento deverá ser realizada conforme tópico específico do Estudo Técnico Preliminar.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

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

6.14. Visando a continuidade dos serviços de forma adequada, a 60 dias do término do período de vigência contratual, a Contratada estará obrigada a fornecer toda a documentação e demais informações, meios e mecanismos de execução dos serviços objetos do presente contrato para o Contratante.

6.15. As atividades de transição compreendem as seguintes ações, dentre outras:

- a) Compartilhamento de listas de usuários, contatos, identificação e configurações de equipamentos, e responsabilidades;
- b) Compartilhamento de listas de ativos (impressoras) e acessórios de sua propriedade necessários à disponibilidade dos serviços para controle de desmobilização;
- c) Disponibilização de mecanismos de comunicação para tratamento das demandas e atividades de desmobilização e transição, visando a continuidade dos serviços;
- d) Desativação e recolhimento de equipamentos próprios de forma tempestiva;
- e) Compartilhamento ou devolução de informações reservadas sob sua responsabilidade, tais como plantas dos locais de execução dos serviços, mapas de redes de dados, informações sobre ativos computacionais e de rede, etc.

6.16. Constituem atividades de encerramento contratual, além das dispostas no art. 35 da IN SGD/ME nº 94/2022, o descarte seguro e comprovado dos dados pessoais ou sigilosos do Contratante que porventura estejam em poder da Contratada.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.17. Os serviços em nível geral serão demandados nos termos da IN SGD/ME nº 94/2022, conforme prazos e demais níveis de serviços estabelecidos neste TR, por meio de Ordens de Serviços (OSs) de implantação, de produção e de alteração do parque de impressão necessário à execução dos serviços.

6.18. OSs de implantação e alteração conterão as quantidades de equipamentos a serem instalados, movimentados ou removidos e respectivo endereço.

6.19. OSs de produção conterão os quantitativos mínimos dos serviços a serem executados no mês de referência com base nos equipamentos ativos registrados no sistema de Bilhetagem quando da sua expedição.

6.20. As entregas deverão respeitar as datas, prazos e demais orientações contidas nas OSs, e em conformidade com os níveis mínimos aceitáveis de qualidade e demais disposições deste TR;

6.21. O Contratante poderá rejeitar qualquer OS finalizada em que identificar inconformidades ou desvios de qualidade insanáveis, aplicando as penalidades cabíveis.

Mecanismos formais de comunicação

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

- 6.22.1. Ordem de Serviço;
- 6.22.2. Ata de Reunião;
- 6.22.3. Ofício;
- 6.22.4. Sistema de abertura de chamados;
- 6.22.5. E-mails e Cartas;

Formas de Pagamento

6.23. Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

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

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

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

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

Preposto

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

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

Reunião Inicial

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

7.8. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 05 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.8.1. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

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

- 7.8.1.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;
- 7.8.1.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
- 7.8.1.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
- 7.8.1.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

Fiscalização

7.9. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput](#)) , nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

Fiscalização Técnica

7.10. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

7.10.1. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º](#), e [Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II](#));

7.10.2. Identificada qualquer inexistência ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III](#));

7.10.3. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV](#)).

7.10.4. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas apazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V](#)).

7.10.5. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII](#)).

Fiscalização Administrativa

7.11. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário ([Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

7.11.1. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV](#)).

Gestor do Contrato

7.12. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV](#)).

7.13. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II](#)).

7.14. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III](#)).

7.15. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII](#)).

7.16. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X](#)).

7.17. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI](#)).

7.18. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará como Instrumento de Medição de Resultado (IMR), as métricas, metas (NMSs) e respectivos indicadores (INSSs) definidos na presente seção e nas disposições dos apêndices deste TR.

8.2. Níveis Mínimos de Serviços Exigidos

8.2.1. Para aferição da qualidade dos serviços executados, serão mensurados mensalmente - e monitorados continuamente - os indicadores de qualidade estabelecidos nesta subseção, vinculados a cada OS expedida, utilizando-se as respectivas fórmulas de cálculo, e segundo as metas (Níveis Mínimos de Serviços - NMS) estabelecidas

8.2.2. Visando proporcionar celeridade e eficiência na execução do contrato, o Relatório de Demonstrativo de cálculo de Indicadores (RDI) compreende a documentação mínima a ser apresentada

pela Contratada e deverá ser encaminhada para toda OS executada, conforme condições estabelecidas na seção “Modelo de Execução” do presente TR.

8.2.3. Não obstante, o Contratante realizará apuração própria com base nas seguintes fontes:

- Informações colhidas nos locais de execução dos serviços por fiscais setoriais ou outros servidores habilitados;
- Inspeções e diligências realizados nos locais de execução dos serviços;
- Verificações e extrações próprias de dados nos sistemas de Bilhetagem e de ITSM fornecidos pela Contratada;
- Eventuais aplicações, rotinas ou sistemas de apuração automatizada de sua propriedade.

8.3. Os indicadores de níveis mínimos de serviços e respectivas formas de apuração e fórmulas de cálculo de descontos e eventuais penalidades administrativas por desatendimento de NMS estão baseados na seção 12 da Portaria SGD/MGI nº 370/2023 e são descritos a seguir:

8.3.1 INS-01: ITAT - Indicador de Tempo de Atendimento Técnico (Geral)

ITAT - Indicador de Atendimento Técnico (Geral)	
Tópico	Descrição
Finalidade	Garantir a tempestiva resolução de problemas técnicos gerais.
Meta (NMS) - %	95,0% dos chamados atendidos dentro do prazo
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM
Forma de acompanhamento	RAT e inspeções de chamados (<i>tickets</i>) por amostragem
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	$ITAT = \left(\frac{\text{Total de chamados atendidos dentro do prazo}}{\text{Total de chamados encerrados no período}} \right) \times 100$
Faixa no ajuste no pagamento	Redução de 1,0% sobre o valor da OS do mês de referência para cada 0,1% abaixo da meta, limitado a 10%

Observações	<p>A Contratada deverá solucionar as demandas abertas diretamente pelo usuário na aplicação web ou pelo atendente da sua Central de atendimento no prazo máximo estabelecido para os respectivos serviços.</p> <p>Incidirá desconto (redução) no pagamento para o período de referência caso a Contratada não atinja o índice de 95% de solução dos chamados até o respectivo prazo máximo definido.</p>
--------------------	--

Quadro 4 - ITAT - Indicador de Atendimento Técnico - Geral (especificação)

8.3.2 INS-02: ISE - Indicador de Substituição ou suporte de Equipamentos

ISE - Indicador de Substituição ou suporte de Equipamentos	
Tópico	Descrição
Finalidade	Garantir a continuidade dos trabalhos em situações de falhas de <i>hardware</i> nos equipamentos que exijam manutenção.
Meta (NMS) - %	95,0% dos chamados atendidos dentro do prazo
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM
Forma de acompanhamento	RAT e inspeções de chamados por amostragem
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	$\text{ISE} = (\text{Total de chamados relativos a falhas em equipamentos atendidos dentro do prazo} / \text{Total de chamados relativos a falhas em equipamentos encerrados no período}) \times 100$
Faixa no ajuste no pagamento	Redução de 1% sobre o valor da OS de referência para cada 0,1% abaixo da meta, limitado a 10%

Observações	<p>A Contratada deverá solucionar as demandas relativas a falhas nos equipamentos abertas diretamente pelo usuário na aplicação <i>web</i> ou pelo atendente da Central de atendimento da Contratada nos prazos máximos estabelecidos para as respectivas categorias de serviços.</p> <p>Incidirá desconto (redução) no pagamento para o período de referência, caso a Contratada não atinja o índice de 95% de solução desses chamados até o respectivo NMS (prazo máximo) definido.</p>
--------------------	---

Quadro 5 - ISE - Indicador de Substituição ou suporte de Equipamentos (especificação)

8.3.3 INS-03: ITRD - Indicador de Troca ou suporte por Reincidência de Defeitos

ITRD - Indicador de Troca ou suporte por Reincidência de Defeitos	
Tópico	Descrição
Finalidade	Incentivar o fornecimento de equipamentos com qualidade mínima esperada com vistas a evitar a indisponibilidade frequente de equipamentos.
Meta (NMS) - %	Até 25,0% dos chamados realizados por defeitos de hardware de mesma natureza em equipamentos do mesmo modelo.
Instrumento de medição	Ferramentas de ITSM
Forma de acompanhamento	RAT e inspeções de chamados por amostragem
Periodicidade	Mensal

Mecanismo de cálculo (%)	ITRD = (Total de chamados devido ao mesmo defeito de hardware / Total de chamados devido a defeitos de hardware no período) x 100
Faixa no ajuste no pagamento	Redução de 1% sobre o valor da OS para cada 0,1% acima da meta, limitado a 10%
Observações	<p>Defeitos de mesma natureza podem representar um indício de baixa qualidade de produtos. Nesse sentido, quando o mesmo defeito se repete consideravelmente, a Contratada deverá tomar providências para substituir preventivamente componentes ou produtos (ou mesmo modelos de equipamentos) para sanar o problema de reincidência.</p> <p>Incidirá desconto (redução) no pagamento do período de referência somente se os defeitos de hardware de qualquer natureza superarem 3% (três por cento) da quantidade total de impressoras ativas no mês de referência e os defeitos de hardware de mesma natureza superarem 3 (três) ocorrências.</p>

Quadro 6 - ITRD - Indicador de Troca ou suporte por Reincidência de Defeitos (especificação)

8.3.4 **INS-04: IEP - Indicador de Eficiência de atividades Projetadas**

IEP - Indicador de Eficiência de atividades Projetadas	
Tópico	Descrição
Finalidade	Incentivar o cumprimento de prazos em projetos de alterações no parque de impressão.
Meta (NMS) - %	95,0% dos projetos finalizados dentro do prazo previsto no período de referência
Instrumento de medição	Acompanhamento de OSs de Projetos

Forma de acompanhamento	RPE, RAE, RMQ, inspeções nos locais de execução
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	$IEP = (\text{Total de projetos que extrapolaram o prazo final} / \text{Total de projetos}) \times 100$
Faixa no ajuste no pagamento	Redução de 1% sobre o valor da OS para cada 0,1% abaixo da meta, limitado a 10%
Observações	<p>Atrasos em projetos de mudanças no parque de impressões podem acarretar indisponibilidade dos serviços e custos adicionais ao Contratante, além de riscos de inconformidade contratual.</p> <p>Incidirá desconto (redução) no pagamento para o período de referência, caso a Contratada não atinja o índice de 95% de cumprimento dos prazos gerais dos projetos executados.</p>

Quadro 7 - IEP - Indicador de Eficiência de atividades Projetadas (especificação)

8.3.5 INS-05: IRTSn - Indicador de Requisições para Troca de Suprimentos

IRTS – Indicador de Requisições para Troca de Suprimentos	
Tópico	Descrição
Finalidade	Incentivar a reposição tempestiva de suprimentos evitando indisponibilidades pontuais de curto período.
Meta (NMS) - %	Até 5,0% de equipamentos ativos de cada tipo objetos de chamados de reposição de suprimentos.
Instrumento de medição	Ferramentas de ITSM

Forma de acompanhamento	RMS e inspeções de chamados por amostragem
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	$IRTS = (\text{Total de chamados para troca de suprimentos do tipo no período} / \text{Total de equipamentos do tipo ativos no período}) \times 100$
Faixa no ajuste no pagamento	Redução de 1% sobre o valor da OS de referência para cada 0,1% acima da meta, limitado a 10%
Observações	<p>Requisições para abastecimento de suprimentos devem ser evitadas. A Contratada deverá acompanhar o quantitativo de páginas impressas por equipamento em relação à capacidade dos respectivos consumíveis instalados e realizar tempestivamente as reposições programadas, evitando assim a interrupção pontual dos serviços.</p> <p>O índice é independente e apurado separadamente para cada tipo de equipamento do contrato (A, B, C) e será aplicado sobre o valor da OS de referência toda vez que os chamados para troca de suprimentos ultrapassarem o máximo admitido.</p>

Quadro 8 - IRTS - Indicador de Requisições para Troca de Suprimentos

8.3.6 INS-06: IDPn - Indicador de Desatendimento de Prazo individual de alteração

IDPn - Indicador de Desatendimento de Prazo individual de alteração	
Tópico	Descrição
Finalidade	Incentivar a disponibilidade localizada dos serviços.
Meta (NMS) - <= 0	Alteração específica finalizada dentro do prazo previsto

Instrumento de medição	Acompanhamento de OSs de Projetos
Forma de acompanhamento	RMQ, RPE, RAE, inspeções nos locais de execução
Periodicidade	Mensal e Sob demanda
Mecanismo de cálculo (%)	IDPn = (Prazo de execução - Prazo previsto no projeto)
Faixa no ajuste no pagamento	Desconto relativo ao custo proporcional correspondente ao mesmo equipamento caso estivesse ativo
Observações	<p>Atrasos em alterações específicas acarretam indisponibilidade dos serviços e insatisfação dos usuários, além de custos adicionais ao Contratante.</p> <p>Em casos de movimentação ou desativação, não serão contabilizados custos individuais de produção para todo equipamento objeto de serviços não realizados no período (mês) de referência, que deverá estar <u>inativado</u> no sistema de Bilhetagem desde o dia seguinte ao de expiração do NMS.</p> <p>Em todos os casos de alteração, incidirá desconto (redução) no pagamento para o período de referência proporcional aos dias de atraso no cumprimento do prazo individual previsto, no valor que seria devido pelo contratado caso o equipamento estivesse ativo desde o dia seguinte ao de expiração NMS.</p> <p>O índice e eventual desconto será aplicado para cada um dos “n” equipamentos pendentes de alteração.</p>

Quadro 9 - IDPn - Indicador de Desatendimento de Prazo individual de alteração (especificação)

8.3.7 INS-07: IPPn - Indicador de Paralisação Prolongada e injustificada de equipamento

IPPn - Indicador de Paralisação Prolongada e injustificada de equipamento	
Tópico	Descrição
Finalidade	Incentivar a tempestividade e eficiência na solução de problemas e no abastecimento de suprimentos.
Meta (NMS) - <= 0	Restituição de serviços individuais específicos finalizada dentro do prazo previsto
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM
Forma de acompanhamento	RAT, inspeções de tickets em aberto ou por amostragem em tickets encerrados indevidamente
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	IPPn = Quantidade de dias em atraso no mês de referência - Prazo previsto de atendimento (NMS)
Faixa no ajuste no pagamento	Desconto igual ao custo proporcional correspondente ao mesmo equipamento se estivesse ativo desde o dia seguinte ao de expiração do NMS

<p>Observações</p>	<p>Indisponibilidades prolongadas de equipamentos - causadas por atrasos em reposições de suprimentos devido a planos falhos de provisionamento, acompanhamento inadequado ou atendimento técnico extemporâneo -, acarretam indisponibilidade injustificada dos serviços e insatisfação dos usuários, além custos adicionais ao Contratante.</p> <p>Não serão contabilizados custos individuais de produção correspondentes aos dias em que o equipamento estiver fora de serviço no período (mês) de referência, devendo ser <u>inativado</u> no sistema de Bilhetagem a partir do dia seguinte à expiração do NMS.</p> <p>Em todos os casos - sejam de equipamentos objetos de projetos de alteração ou objetos de chamados técnicos -, incidirá desconto (redução) no pagamento para o período de referência, proporcional aos dias de atraso no cumprimento do NMS previsto, no valor que seria devido pelo Contratante caso o equipamento estivesse ativo desde o dia seguinte ao de expiração do NMS.</p> <p>O índice e eventual desconto será aplicado para cada um dos “n” equipamentos que tenham ficado indevidamente fora de serviço, independentemente do motivo, salvo justificativa da Contratada aceita pela Fiscalização.</p>
---------------------------	---

Quadro 10 - IPPn - Indicador de Paralisação Prolongada e injustificada de equipamento (especificação)

Os NMSs definidos constam no apêndice “Especificações Técnicas” deste TR.

Do recebimento

8.4. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 02 (dois) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. ([Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133](#) e [Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

8.4.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.5. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. ([Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

8.6. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. ([Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#))

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

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

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

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

8.10. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. ([Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021](#))

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

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

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

8.14. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 02 (dois) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.14.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento ([art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

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

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

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

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

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

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

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

Procedimentos de Teste e Inspeção

8.18. Ao longo da execução do contrato, a fiscalização poderá realizar eventuais inspeções e diligências às instalações da Contratada visando aferir a conformidade nas condições de prestação dos serviços aos termos contratuais, inclusive durante o período de preparação para o início da prestação dos serviços.

8.19. Para proporcionar a adequada verificação da qualidade dos serviços a Contratada é responsável por manter, durante todo o período de execução e nos meios adequados, toda a documentação relativa ao histórico de produção de páginas impressas, bem como de atendimento de cada plano, projeto ou serviço demandado, tais como:

- a) Registro de todos os atendimentos realizados por meio de voz, mensageria e outros mais que venham a ser utilizados no âmbito do contrato, para fins de comprovação de execução e rastreamento de tickets de serviços sob demanda;
- b) Registros de mudanças e evidências adequadas de execução e conclusão das tarefas realizadas no ambiente computacional do Contratante e no parque de impressão disponibilizado em comodato, bem como nos sistemas providos pela Contratada;
- c) Histórico de ações e acompanhamento e de avaliação de todos os chamados no ITSM

8.20. A fiscalização e os responsáveis pela abertura e avaliação de chamados realizarão procedimentos de teste e inspeção, tais como:

- I. Verificação de adequação da solução de TIC às especificações técnicas dos serviços estabelecidas neste TR
- II. Verificação dos chamados abertos no mês de referência, na sua totalidade ou por amostragem, verificando se atendem integralmente ao solicitado e aos prazos previstos neste TR;
- III. Verificação das evidências de execução de tarefas rotineiras ou por demanda, na sua totalidade ou por amostragem

Ferramentas Automatizadas de Controle

8.21. As condições de operação das ferramentas automatizadas de controle fornecidas pela Contratada são descritas a seguir.

I. Sistema de Bilhetagem:

- a) Será hospedado e sustentado no ambiente computacional do Contratante por seus próprios responsáveis técnicos da área de infraestrutura, com apoio da equipe técnica da Contratada, quando necessário;
- b) Será gerido por responsáveis técnicos especialistas do Contratante com acesso irrestrito à administração do sistema, e administrado pelo pessoal técnico autorizado da Contratada, sob supervisão do Contratante;
- c) O cadastramento, manutenção e acesso via rede aos ativos de impressão, e demais atividades de configuração necessárias serão realizadas pela Contratada, com acompanhamento da fiscalização e apoio técnicos da área de Infraestrutura de TIC do Contratante, quando necessário;
- d) A parametrização, customização e manutenção preventiva, adaptativa e corretiva será de responsabilidade da Contratada, com acompanhamento da fiscalização e de técnicos da área de Infraestrutura de TIC do Contratante, quando necessário;
- e) A solução deve ser devidamente licenciada, com todos os custos sob responsabilidade da Contratada.

II. Sistema de ITSM:

- a) Será hospedado e sustentado pela Contratada;
- b) Será acessado pela fiscalização e demais técnicos autorizados pelo Contratante com privilégios para consultas e extração de dados relativos aos tickets abertos no âmbito do contrato, compreendendo todo o seu curso de atendimento, inclusive gravações telefônicas dos chamados e chats, quando utilizados.

8.22. Durante a execução, o Contratante poderá, a seu juízo de oportunidade e conveniência, empregar, em qualquer tempo, outras ferramentas automatizadas de controle e gestão contratuais além das previstas neste TR (notadamente as ferramentas de Bilhetagem e ITSM), que serão de uso obrigatório por parte da Contratada e visam aprimorar as rotinas e processos operacionais do Ministério, podendo vir a substituir e/ou sistematizar a documentação exigida, bem como os mecanismos de comunicação e de apuração de indicadores definidos.

8.23. Tais ferramentas poderão abordar, dentre outros aspectos, uma ou mais das seguintes questões relativas à gestão contratual:

- a) Expedição, trâmite, e execução de OSs;
- b) Expedição e trâmite de TRP, TRD e demais documentos de gestão;
- c) Controle do andamento de projetos e trâmite de processos.

Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

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

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

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

8.25. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pelo Contratante conforme as definições a seguir, sujeitando-se a Contratada a penalidades decorrentes de falhas de qualidade na prestação dos serviços e inconformidades em relação às cláusulas contratuais.

Penalidade por Descumprimento Reiterado de NMS

8.26. Os primeiros descumprimentos de níveis de serviços (NMSs) estabelecidos neste TR serão objeto de advertência à Contratada, e seu descumprimento reiterado enseja a aplicação de outras penalidades, conforme definido no quadro a seguir:

Indicadores	Primeira Ocorrência	Reincidências
ITAT, ISE, ITRD	Advertência.	<p>A partir da segunda ocorrência de cada um dos índices, aplicar-se-á multa de 1% sobre o valor da OS do mês de referência. Em cada reincidência em mês subsequente, a multa será aplicada em dobro.</p> <p>Em caso de incidência para o mesmo índice por dois meses subsequentes, a multa será aplicada em dobro.</p> <p>Em caso de incidência para o mesmo índice por 6 meses consecutivos, sujeita-se a Contratada ao previsto no item PDG4 do tópico seguinte.</p>
IEP	Advertência.	<p>A cada reincidência no semestre, aplicar-se-á multa de 1% sobre o valor da OS do mês de referência.</p> <p>Em caso de ocorrência por três ou mais meses consecutivos, a multa será aplicada em dobro.</p>

IRTS	Advertência na primeira ocorrência, independentemente do tipo de equipamento.	<p>Em caso de reincidência no mês subsequente em qualquer dos tipos de equipamento (isto é, podendo ser de tipos diferentes), aplicar-se-á multa de 1% sobre o valor da OS do mês de referência.</p> <p>Em caso de reincidência por três meses consecutivos no mesmo tipo de equipamento, aplicar-se-á multa de 5% sobre o valor da OS do mês de referência.</p> <p>Em caso de incidência por 6 meses consecutivos no mesmo tipo de equipamento, sujeita-se a Contratada ao previsto no item PDG4 do tópico seguinte.</p>
IDP, IPP	Advertência única, considerando a primeira ocorrência de qualquer um dos equipamentos solicitados ou ativos.	<p>Para cada equipamento paralisado, em caso de a paralisação perdurar por mais de 30 dias corridos, aplicar-se-á multa de 1% sobre o valor da OS do mês de referência.</p> <p>Caso a paralisação perdure por mais de 60 dias corridos, aplicar-se-á mensalmente multa de 5% sobre o valor da OS do mês de referência.</p> <p>Em caso de paralisação de um mesmo equipamento por mais de 90 dias corridos, sujeita-se a Contratada ao previsto no item PDG4 do tópico seguinte.</p>

Quadro 11 - Penalidades previstas para casos de descumprimento reiterado de NMSs

Penalidades por Descumprimento das demais obrigações contratuais (Gerais)

8.27. No que concerne às demais obrigações contratuais, a adjudicatária sujeita-se ainda às seguintes penalidades:

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
PDG1	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	<p>Advertência.</p> <p>Em caso de reincidência, aplicar-se-á multa de 1% sobre o valor total do contrato.</p>

PDG2	Incidir nas hipóteses previstas no art. 155 da Lei nº 14.133/2021 (NLLC).	Multa de 5% aplicada sobre o valor total do contrato, além do impedimento e descredenciamento previstos no dispositivo pelo prazo máximo admitido.
PDG3	Provocar intencionalmente a indisponibilidade de recursos e/ou serviços de TIC (<i>hardware</i> , sistemas, redes, portais, funcionalidades, banco de dados, relatórios, consultas, etc.).	Multa de 10% aplicada sobre o valor total do contrato, além do art. 156, IV da NLLC, e eventual rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.
PDG4	Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto do contrato.	Multa de 2,5% aplicada sobre o valor total do contrato, e sua eventual rescisão, além previsto no art. 156 da NLLC, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.
PDG5	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, em parte ou integralmente, os serviços solicitados, por até 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Multa de 5% aplicada sobre o valor total do contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do contrato por parte da empresa, ensejando sua eventual rescisão, bem como o impedimento previsto no art. 126 da NLLC, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.
PDG6	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, em parte ou integralmente, os serviços solicitados, por mais de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Multa de 10% aplicada sobre o valor total do contrato, além do impedimento previsto no art. 126 da NLLC, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação, e eventual rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.

PDG7	Não prestar esclarecimentos referentes à execução dos serviços em até 1 dia útil, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 10 horas úteis.	Multa de 0,25% aplicada sobre o valor total do contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio, quando autorizado pelo Contratante, até o limite de 10%.
PDG9	Divulgar informações protegidas conforme o Termo de Compromisso vinculado ao contrato principal.	Multa de 2,5% do valor total do contrato, aplicada em dobro em caso de dolo, além do impedimento previsto no art. 126 da NLLC, e eventual rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.
PDG10	Realizar serviços não previstos no contrato ou por profissional não identificado ou inabilitado conforme os termos contratuais.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplicar-se-á multa de 5% sobre o valor da OS de produção do mês de referência.
PDG11	Deixar de apresentar qualquer dos documentos relacionados a SIP previstos neste TR.	Advertência. Caso perdure o inadimplemento, após o limite de 10 dias úteis a contar do recebimento da advertência, aplicar-se-á multa de 1% sobre o valor da OS de produção do mês de referência.

<p>PDG12</p>	<p>Finalizar a requisição de serviço ou incidente antes de expirado o prazo de garantia, sem a anuência do solicitante ou sem que tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva solução.</p>	<p>Multa de 1% por ocorrência, aplicado sobre o valor da OS de produção do mês de referência, até o limite de 15%.</p> <p>Em caso de reincidência em mês subsequente, aplicação em dobro, até o limite de 20%.</p> <p>Comprovado dolo (ocorrência intencional), aplicar-se-á multa de 0,25% sobre o valor total do contrato.</p>
<p>PDG15</p>	<p>Realizar cancelamento de chamado (<i>ticket</i>) na ferramenta ITSM sem justificativa aceita pelo Contratante.</p>	<p>Multa de 1% por ocorrência, aplicado sobre o valor da OS de produção do mês de referência, até o limite de 15%.</p> <p>Em caso de reincidência em mês subsequente, aplicação em dobro, até o limite de 20%.</p> <p>Comprovada ocorrência intencional, aplicar-se-á multa de 5% sobre o valor da OS de produção do mês de referência.</p>
<p>PDG16</p>	<p>Causar qualquer dano aos equipamentos do Contratante na execução das atividades contratuais.</p>	<p>Comprovada a negligência ou imperícia, multa de 1% por ocorrência, sobre o valor da OS de produção do mês de referência, até o limite de 15%, sem prejuízo do ressarcimento devido.</p> <p>Em caso de reincidência em mês subsequente, aplicar-se-á multa de 5% sobre o valor da OS de produção do mês de referência.</p>

PDG20	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as informações dos sistemas de Bilhetagem de ITSM e das Bases de Conhecimento essenciais à execução dos serviços e ao controle e fiscalização de contrato.	<p>Multa de 1% por ocorrência, aplicado sobre o valor da OS de produção do mês de referência, até o limite de 10%.</p> <p>Em caso de reincidência em mês subsequente, as multas são aplicadas em dobro, até o limite de 15%.</p>
PDG21	Deixar de entregar qualquer projeto previsto nos “Requisitos de Projeto e Implantação” deste TR no respectivo prazo estipulado.	<p>Multa de 1% por ocorrência, aplicado sobre o valor da OS de produção do mês de referência, até o limite de 10%.</p> <p>Em caso de reincidência em mês subsequente, aplicação em dobro, até o limite de 15%.</p> <p>Em caso de ocorrência por 3 meses consecutivos, será aplicada multa de 0,25% sobre o valor total do contrato.</p>
PDG23	Deixar de solicitar a revogação de acesso privilegiado de profissionais que o tenham recebido para realizar atividades essenciais à contratação quando encerradas tais atividades, quando o profissional não esteja mais atuando na contratação ou na Contratada, ou quando não seja mais necessário para desempenho de suas funções.	<p>Multa de 1% por ocorrência, aplicado sobre o valor da OS de produção do mês de referência, até o limite de 15%.</p> <p>Em caso de reincidência em mês subsequente, aplicação em dobro, até o limite de 20%.</p>
PDG24		Advertência, salvo se configurada reincidência, caso em que será aplicada multa de 2% sobre o valor da OS de produção do mês de

	Descumprir obrigações contratuais cuja penalidade não esteja prevista nesta tabela.	referência, aplicada em dobro se houver prejuízo significativo aos resultados pretendidos com a contratação.
--	---	--

Quadro 12 - Penalidades previstas para casos de descumprimento de obrigações gerais da contratação

Procedimentos Gerais de Apuração e Cálculo

8.28. Para cada OS encerrada, uma vez efetuadas as apurações, o Contratante expedirá os respectivos Termo de Recebimento Definitivo (TRD) - contendo os devidos apontamentos de eventuais descontos relativos a desatendimento de NMS e Autorização para Faturamento (AuF) no valor final a liquidar.

8.29. Ocorrências de desatendimento de NMS serão passíveis de justificativas a serem apresentadas pela Contratada e avaliadas pelo Contratante, conforme processos de execução de OSs definidos na seção 7 deste TR.

8.30. Serviços de suporte técnico e garantia serão executados pelos respectivos fabricantes dos equipamentos, que deverão responder diretamente à Contratada quanto ao cumprimento dos prazos de serviços técnicos especializados. Eventuais descumprimentos de prazos em tais serviços não serão aceitos como justificativas para desatendimento de NMS por parte da Contratada, que deverá utilizar-se de outros mecanismos de contingência, tais como substituição temporária de equipamentos, para cabal cumprimento das condições contratuais.

8.31. Substituições de equipamentos deverão se dar por outros de mesma capacidade e qualidade do modelo do substituído, ou superior. Em casos de necessidade premente, admitem-se substituições temporárias por modelo diferente, desde que justificadas e devidamente autorizadas pelo Gestor do contrato, pelo prazo máximo de trinta dias corridos.

8.32. Penalidades serão aplicadas em processo específico, com o devido direito ao contraditório, conforme estabelece a legislação pertinente.

8.33. Eventuais reduções, descontos, glosas, penalidades e sanções poderão ser aplicados cumulativamente.

8.34. Todos os indicadores serão apurados desde o início do contrato.

8.35. Para cálculo dos indicadores e suas retenções (descontos) e multas serão aplicadas as seguintes condições:

I. Na apuração dos indicadores será aplicado truncamento somente ao valor final do indicador para a última casa decimal presente na meta definida;

II. Valores em reais serão arredondados ao final do cálculo para duas casas decimais;

III. O valor máximo de desconto relativo a desatendimentos de NMS será de 30% do valor nominal (original) da respectiva OS de produção do mês de referência, ainda que a soma dos percentuais de retenções ultrapasse este limite, independentemente de eventuais penalidades aplicadas à Contratada.

8.36. As multas devidas e/ou prejuízos causados ao Contratante serão recolhidos em favor da União por meio dos mecanismos legais, na seguinte ordem de preferência:

a) Deduzidos de valores a serem liquidados pela prestação de serviços no âmbito do contrato;

- b) Deduzidos da garantia contratual; ou
- c) Recolhidos por meio de DAR;
- d) Na impossibilidade do recolhimento, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

Liquidação

8.37. Recebida a Nota Fiscal, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do [art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022](#).

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

8.39. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- 8.39.1. o prazo de validade;
- 8.39.2. a data da emissão;
- 8.39.3. os dados do contrato e do órgão contratante;
- 8.39.4. o período respectivo de execução do contrato;
- 8.39.5. o valor a pagar; e
- 8.39.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.40. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

8.41. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.42. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018)

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

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

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

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

Prazo de pagamento

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

8.48. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação da seguinte fórmula:

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

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

I = (TX)	I = (6/100)/365	I = 0,00016438 TX = Percentual da taxa anual = 6%
----------	-----------------	--

Forma de pagamento

8.49. Os pagamentos serão efetuados somente por meio de boleto bancário ou transferência eletrônica para o Banco do Brasil. Caso opte por receber o pagamento em outra instituição bancária, o custo da operação de transferência do numerário entre os bancos envolvidos será descontado do valor total da nota fiscal. Atualmente o valor da referida tarifa bancária é de R\$ 12,30.

8.50. O CRQ-IV/SP reterá dos valores faturados os tributos correspondentes ao objeto contratado e os recolherá diretamente aos cofres públicos, como determina a Lei Federal nº. 9.430, de 27 de dezembro de 1996, regulamentada pela Instrução Normativa SRF nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, nas alíquotas constantes no Anexo I da referida Instrução Normativa. A empresa deverá fazer constar no corpo da nota fiscal os percentuais de descontos e retenções.

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

8.52. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Cessão de crédito

8.53. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

8.54. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de previa aprovação do Contratante.

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

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

8.57. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020).

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

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO**Forma de seleção e critério de julgamento da proposta**

9.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço.

Regime de execução

9.2. A prestação do objeto da presente contratação dar-se-á por execução indireta, no regime de empreitada por preço unitário, com pagamento precipuamente mensal, conforme a métrica página impressa, baseada em padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos neste TR, por meio de especificações reconhecidas e usuais do mercado, caracterizando-se como “serviço comum” conforme Inciso XIII, art. 6º, da Lei nº 14.133/2021

Da Aplicação da Margem de Preferência

9.3. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

Exigências de habilitação

9.4. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

- 9.5. **Pessoa física:** cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;
- 9.6. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 9.7. **Microempreendedor Individual - MEI:** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;
- 9.8. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 9.9. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução [Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020](#).
- 9.10. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 9.11. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz
- 9.12. **Sociedade cooperativa:** ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o [art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971](#).
- 9.13. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

- 9.14. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 9.15. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- 9.16. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 9.17. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 9.18. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal/Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

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

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

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

Qualificação Econômico-Financeira

9.22. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

9.23. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

Qualificação Técnica

9.24. Comprovação de aptidão, mediante no mínimo 01 (um) Atestado de Capacidade Técnica, similar ao objeto desta licitação, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, contendo as informações do período em que o serviço foi prestado, identificação, endereço e telefone, do emitente, visando a realização de possíveis diligências e manifestação quanto a satisfação e qualidade dos serviços prestados.

9.24.1. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

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

9.26. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

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

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

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

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

9.27.4. O registro previsto na [Lei n. 5.764, de 1971, art. 107](#);

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

9.27.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos

instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

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

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. Para alcançar a melhor contratação, mediante a competitividade em busca da proposta mais vantajosa. O custo estimado da desta contratação possui caráter sigiloso e será tornado público apenas e imediatamente após o julgamento das propostas.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do CRQ-IV/SP.

11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Elemento de Despesa: 33.90.39.041-Servs. Cópias, Microf. e Digit. de Doc. e Encadernação;

11.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação do respectivo orçamento e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

São Paulo, 10 de janeiro de 2025.

<u>Fernando Vieira Gomes</u> Integrante Requisitante	<u>Claudio A. Gimenez</u> Integrante Técnico	<u>Waldemir Menezes da Silva</u> Integrante Administrativo
---	---	---

Autoridade Máxima da Área de TIC
<u>Alexandre de Paula</u> Gerente / Tecnologia da Informação

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

São Paulo, 10 de janeiro de 2025.

Aprovo,

Autoridade Competente	
<div>Wagner Ap. Contrera Lopes</div> <div>Superintendente</div>	