

# Termo de Referência 159/2024

## Informações Básicas

<b>Número do artefato</b>	<b>UASG</b>	<b>Editado por</b>	<b>Atualizado em</b>
159/2024	254420-FUNDACAO OSWALDO CRUZ /RJ	EPIFANIO CARVALHO DE FARIAS	05/09/2024 15:16 (v 16.0)
<b>Status</b>	ASSINADO		

## Outras informações

<b>Categoria</b>	<b>Número da Contratação</b>	<b>Processo Administrativo</b>
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Bens de TIC	569/2024	25380.002553/2024-86

## 1. Definição do objeto

### 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços de solução corporativa de impressão, reprodução e digitalização de documentos (Outsourcing de Impressão) na modalidade franquia mensal de páginas mais excedente, sem papel, para atendimento de necessidades das Unidades da FIOCRUZ, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE D E MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Outsourcing de impressão páginas monocromáticas dentro da franquia, sem papel- A4	26573	Página	64.213.924	R\$ 0,1137	R\$ 7.301.123,16
2	Outsourcing de impressão páginas Coloridas dentro da franquia, sem papel- A4	26611	Página	7.059.952	R\$ 0,5833	R\$ 4.118.070,00
3	Outsourcing de impressão páginas monocromáticas dentro da franquia, sem papel- A3 Outsourcing de impressão páginas monocromáticas dentro da franquia, sem papel- A3	26590	Página	2.663.248	R\$ 0,3675	R\$ 978.743,64

4	Outsourcing de impressão páginas coloridas dentro da franquia, sem papel- A3	26638	Página	2.736.592	R\$ 0,9283	R\$ 2.540.378,35
5	Outsourcing de impressão páginas monocromáticas excedentes, sem papel- A4	26654	Página	18.942.652	R\$ 0,0420	R\$ 795.591,38
6	Outsourcing de impressão páginas coloridas excedentes, sem papel- A4	26697	Página	2.033.084	R\$ 0,2860	R\$ 581.462,02
7	Outsourcing de impressão páginas monocromáticas excedentes, sem papel- A3	26670	Página	787.696	R\$ 0,0620	R\$ 48.837,15
8	Outsourcing de impressão páginas coloridas excedentes, sem papel- A3	26719	Página	816.232	R\$ 0,3600	R\$ 293.843,52
Valor Total estimado da contratação						R\$ 16.658.049,23

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comum(ns), vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos, por meio de especificações usuais de mercado, e são especificados neste Termo de Referência (TR) de acordo com o Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão estabelecido pela Portaria SGD/MGI nº 370/2023, e conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.3. A pretendida contratação não envolve itens constantes nos Catálogos de Soluções de TIC com Condições Padronizadas

1.4. Os serviços são enquadrados como continuados tendo em vista sua essencialidade à execução das tarefas cotidianas executadas no âmbito da FIOCRUZ, necessários ao apoio operacional no desempenho das atividades institucionais das unidades, 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 dos órgãos, sendo a vigência plurianual mais vantajosa, considerando o Estudo Técnico Preliminar (ETP) acostado aos autos.

1.5. O prazo de vigência da contratação é de 4 (quatro) anos contados da data de sua assinatura, prorrogável para até 10 (dez) anos, condicionado à permanência de condições e preços vantajosos para a Administração, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

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

1.7. A licitação será realizada em lote único, formados por 8 itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que a compõem. A vencedora da licitação será a que ofertar o menor preço global para o somatório dos valores totais dos 8 itens.

1.7.1. A contratação em um único lote se justifica por três motivos principais:

1. Eficiência Técnica: Manter a qualidade do serviço, pois o gerenciamento permanece sob responsabilidade de um único administrador, gerando o maior controle e interação dos serviços prestados. Devido à especificidade dos serviços os itens a serem licitados que são as franquias de produção de impressões, cópias e digitalização por tipo, tais como: Mono A4, Color A4, Mono A3, Color A3 e seus respectivos excedentes, também são integrantes da entrega da solução pela empresa vencedora do certame licitatório as respectivas impressoras e os softwares de gerenciamento e bilhetagem para que possam gerar, por tipo de impressão, a produção a ser cobrada mensalmente pela empresa vencedora e todos os produtos devem ser ofertados pela mesma empresa.

2. Economia de Escala: A concentração de todos os serviços ofertados em um único lote irá resultar numa grande economia de escala com a redução dos preços a serem pagos pela Administração.

3. Interrelação entre os serviços: É totalmente inviável tecnicamente que várias empresas possam ganhar itens diferentes, pois não teriam como oferecer as impressoras específicas de produção, pois os itens licitados, serão gerados por tipos diferentes de impressoras que deverão conter toda a sua produção, assim, as empresas não teriam como saber a quantidade de impressoras que cada uma teria que ofertar, por ventura, tenham ganho determinado item e também não teriam como gerenciar a bilhetagem nos softwares das outras empresas que também possam ter ganhos os outros itens. Todos os serviços serão interligados e terão que ser oferecidos (produção, impressoras e softwares) por um único fornecedor.

A opção pela solução constante do presente termo de referência é resultado de um estudo técnico preliminar, cujo objetivo foi identificar as necessidades da Fiocruz e de seus projetos institucionais. A escolha de um serviço diferente do que se propõe, causaria perda de tempo e de produção no trabalho e não iriam atender às necessidades da Fiocruz.

## 2. Fundamentação da contratação

2.1. A presente contratação justifica-se pelo avanço e expansão da produção da FIOCRUZ gerando uma demanda significativa por suporte e infraestrutura de tecnologia da informação. Para acompanhar o progresso institucional, é essencial que a tecnologia da informação atinja altos níveis de eficiência, eficácia e precisão.

Embora vivamos na era digital, a impressão de documentos continua sendo uma atividade crucial para o funcionamento eficiente de todos os setores desta Instituição, pois, em determinados casos, a disponibilidade de documentos físicos ainda é indispensável.

O objetivo desta contratação é atender à demanda existente na FIOCRUZ, em âmbito nacional, no que se refere a serviços de impressão corporativa, por meio da contratação de uma solução de impressão (Outsourcing de Impressão). Este modelo de contratação tem como objetivo fornecer um sistema eficiente e eficaz, capaz de atender à demanda de impressão das Unidades, por meio da instalação de equipamentos e fornecimento de suprimentos (exceto papel), atendendo aos usuários de maneira contínua e controlada, evitando desperdícios e interrupções causadas pela falta de suprimentos ou ineficiência dos equipamentos.

Este modelo de contratação é amplamente adotado na administração pública, devido à sua alta eficiência na prestação de serviços, agilidade no fornecimento de suprimentos e substituição rápida de equipamentos em caso de defeito. Outro benefício importante é o controle, tarifação e gerenciamento de tudo o que é impresso dentro da instituição, permitindo identificar qual usuário enviou uma determinada impressão/cópia para a impressora.

Espera-se que os benefícios sejam ampliados com a maior adoção deste modelo de solução de impressão nas Unidades, em virtude da atualização tecnológica, da oferta de mercado resultante e da evolução das tecnologias de impressão. É sabido que equipamentos tecnologicamente obsoletos tendem a ter um custo de produção superior ao dos equipamentos mais modernos que, ao incorporarem novas tecnologias, reduzem seus custos operacionais.

Foram especificados equipamentos com capacidade de impressão compatível com as tarefas realizadas na FIOCRUZ, devido à economia comprovada que esses equipamentos mais modernos proporcionarão com a queda significativa dos custos unitários dos insumos, redução de energia e gestão ambiental.

Tradicionalmente, o Outsourcing de Impressão consiste em uma solução que inclui a instalação de equipamentos para atender às demandas de impressão, cópia e digitalização de documentos, integrando a gestão do parque de impressão, incluindo serviços de manutenção corretiva e preventiva dos equipamentos e fornecimento de consumíveis indispensáveis para o funcionamento dos equipamentos.

É de suma importância que a FIOCRUZ disponha de impressoras de alta qualidade, sempre em perfeito estado de funcionamento. A contratação do serviço transfere à empresa contratada a responsabilidade pela manutenção das máquinas e pelo fornecimento dos insumos necessários, garantindo que os equipamentos estejam sempre em funcionamento, sem a necessidade de licitações específicas para a aquisição de peças e insumos, trazendo maior agilidade às atividades realizadas. A solução proposta fornecerá todos os recursos necessários para o funcionamento total do parque de impressão, mantendo o funcionamento adequado das impressoras do parque de TI, evitando a incapacidade de realizar impressões devido a problemas no equipamento ou falta de suprimentos da impressora.

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

I) ID PCA no PNCP: 33781055000135-0-000001/2024

II) Data de publicação no PNCP: 20/05/2023

III) Id do item no PCA: 2615 / 2616 / 2617 / 2618 / 2619 / 2620 / 2621 / 2622

IV) Classe/Grupo: 151

V) Identificador da Futura Contratação: 254420-569/2024

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

### 3.3. Estimativa da demanda

3.3.1. A principal fonte de informação utilizada para estimativa foi a consulta ao contrato atual de outsourcing de impressão que proveem tais serviços às diversas unidades.

2.3.2. Tais análises estão detalhadas no ETP e demais documentos de apoio citados no mesmo.

2.3.3. O estudo foi utilizado como subsídio para a projeção dos quantitativos médios de páginas por equipamento para cada combinação de matiz (mono ou color) e tipo de produção (franquia ou excedente) conforme a tabela a seguir:

<b>UNIDADE</b>	<b>Quantidade Impressoras</b>	<b>Estimativa Impressões Mono</b>	<b>Excedentes Impressões Mono</b>
<b>EPSJV</b>	25	2.200.000	660.000
<b>FARMANGUINHOS</b>	12	1.120.000	112.000
<b>IFF</b>	51	5.768.000	2.472.000
<b>IRR - Fiocruz Minas</b>	18	1.008.000	432.000
<b>ENSP</b>	27	1.400.000	280.000
<b>RONDÔNIA</b>	1	28.000	12.000
<b>COC</b>	1	18.240	7.872
<b>ICTB</b>	7	154.000	46.200
<b>BIO</b>	35	6.350.400	1.905.120
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>18.046.640</b>	<b>5.927.100</b>

Tabela- Quantidade TIPO I – Impressora Monocromática A4

<b>UNIDADE</b>	<b>Quantidade Impressoras</b>	<b>Estimativa Impressões Mono</b>	<b>Excedentes Impressões Mono</b>
<b>ICICT</b>	10	1.076.000	464.000
<b>EPSJV</b>	6	1.200.000	360.000
<b>FARMANGUINHOS</b>	21	4.000.000	400.000

<b>COGETIC</b>	125	4.000.000	1.200.000
<b>INCQS</b>	28	1.411.200	604.800
<b>IOC</b>	25	1.680.000	700.000
<b>GEREB</b>	3	552.000	328.000
<b>IFF</b>	11	4.798.560	1.440.000
<b>ICC</b>	7	289.532	124.088
<b>IRR - Fiocruz Minas</b>	6	308.000	132.000
<b>ILMD</b>	8	268.000	80.400
<b>ENSP</b>	37	3.399.200	679.840
<b>Mato Grosso DO SUL</b>	0	-	-
<b>IAM</b>	31	1.400.000	210.000
<b>RONDÔNIA</b>	0	-	-
<b>COC</b>	1	6.240	2.736
<b>ICTB</b>	3	308.000	132.000
<b>IGM</b>	7	1.400.000	80.000
<b>CEARÁ</b>	6	208.000	88.000
<b>BIO</b>	20	5.280.000	1.584.000
<b>INI</b>	81	7.600.000	2.280.000
<b>Total</b>	<b>436</b>	<b>39.184.732</b>	<b>10.889.864</b>

Tabela- Quantidade TIPO II – Multifuncional Monocromática (A4)

<b>UNIDADE</b>	<b>Quantidade Multifuncional Color</b>	<b>Estimativa Impressões Mono</b>	<b>Excedentes Impressões Mono</b>	<b>Estimativa Impressões Color</b>	<b>Excedentes Impressões Color</b>
<b>ICICT</b>	7	200.000	80.000	235.200	104.000
<b>EPSJV</b>	3	200.000	60.000	600.000	180.000
<b>FARMANGUINHOS</b>	9	1.040.000	104.000	720.000	72.000
<b>COGETIC</b>	44	1.400.000	420.000	1.400.000	420.000
<b>INCQS</b>	7	325.520	139.508	319.400	136.888
<b>IOC</b>	0	-	-	-	-
<b>GEREB</b>	2	360.000	216.000	130.000	39.000
<b>IFF</b>	10	476.000	204.000	229.600	98.400
<b>ICC</b>	1	41.360	17.720	48.000	14.400
<b>IRR - Fiocruz Minas</b>	3	58.800	25.200	84.000	36.000
<b>ILMD</b>	2	132.000	39.600	32.800	15.200
<b>ENSP</b>	16	417.240	83.448	748.552	149.708
<b>Mato Grosso do Sul</b>	6	98.000	42.000	98.000	42.000
<b>IAM</b>	1	800	280	3.200	960

<b>RONDÔNIA</b>	0	-	-	-	-
<b>COC</b>	6	112.032	48.240	104.400	44.928
<b>ICTB</b>	2	16.800	7.200	30.800	13.200
<b>IGM</b>	1	88.000	12.000	160.000	12.000
<b>CEARÁ</b>	4	168.000	72.000	148.000	64.000
<b>BIO</b>	35	1.848.000	554.400	1.848.000	554.400
<b>INI</b>	2	-	-	120.000	36.000
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>6.982.552</b>	<b>2.125.596</b>	<b>7.059.952</b>	<b>2.033.084</b>

Tabela- Quantidade TIPO III – Multifuncional Colorida (A4)

<b>UNIDADE</b>	<b>Quantidade Multifuncional A3 Color</b>	<b>Estimativa Impressões Mono</b>	<b>Excedentes Impressões Mono</b>	<b>Estimativa Impressões Color</b>	<b>Excedentes Impressões Color</b>
<b>ICICT</b>	7	160.000	40.000	100.000	32.000
<b>EPSJV</b>	1	20.000	6.000	100.000	30.000
<b>FARMANGUINHOS</b>	8	304.000	30.400	192.000	19.200
<b>COGETIC</b>	4	60.000	18.000	300.000	90.000
<b>INCQS</b>	2	50.064	21.456	96.000	41.184
<b>IOC</b>	2	4.000	1.600	14.000	6.000
<b>GEREB</b>	0	-	-	-	-
<b>IFF</b>	0	-	-	-	-

<b>ICC</b>	1	400	120	4.000	1.200
<b>IRR - Fiocruz Minas</b>	1	200	120	840	360
<b>ILMD</b>	1	16.000	4.000	28.000	8.000
<b>ENSP</b>	1	4.216	1.200	70.392	14.080
<b>Mato Grosso DO SUL</b>	0	-	-	-	-
<b>IAM</b>	3	16.000	4.000	60.000	12.000
<b>RONDÔNIA</b>	1	14.000	6.000	-	-
<b>COC</b>	5	387.168	166.080	324.960	139.488
<b>ICTB</b>	0	-	-	-	-
<b>IGM</b>	1	16.800	1.200	44.000	4.000
<b>CEARÁ</b>	0	-	-	-	-
<b>BIO</b>	9	1.598.400	479.520	1.382.400	414.720
<b>INI</b>	1	12.000	8.000	20.000	4.000
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>2.663.248</b>	<b>787.696</b>	<b>2.736.592</b>	<b>816.232</b>

*Tabela- Quantidade TIPO IV – Multifuncional Colorida (A3)*

2.4. Cumpra registrar que a solução prevê a implantação progressiva dos serviços - tendo em conta a realidade e necessidades específicas das áreas atendidas -, bem como eventuais alterações nas quantidades de equipamentos e transferências de seus locais de instalação, decorrentes de mudanças de estrutura organizacional, das sedes locais de operação e de reduções ou expansões dos quadros de servidores e colaboradores.

2.5. Serão admitidas eventuais variações de quantitativos estimados nas localidades previstas, não havendo, portanto, compromisso de execução integral dos totais de quantitativos de impressão estimados para nenhum dos itens da contratação.



### 3. Descrição da solução

3.1. A solução consiste na contratação de serviços corporativos de impressão, reprodução e digitalização de documentos (Outsourcing de Impressão), sem papel, para atendimento das unidades da FIOCRUZ, por meio de processo licitatório na modalidade pregão, na forma eletrônica.

3.2. A solução compreende a disponibilidade contínua a cargo da Contratada dos seguintes produtos e serviços ao longo de toda a execução contratual:

3.2.1. Modalidade Franquia mais excedente, sem papel, nos termos da Portaria SGD/MGI nº 370/2023, e nos respectivos quantitativos mensais, anuais e totais indicados para cada item do objeto;

3.2.2. Equipamentos novos (de primeiro uso), em linha de fabricação, instalados em regime de comodato nos ambientes do Contratante nas quantidades solicitadas por meio de Ordem de Serviço (OS) com franquias de impressões conforme os quantitativos e proporcionalidade informados nas respectivas OSs;

3.2.3. Sistema de gerenciamento de ativos e bilhetagem das páginas para cada contrato firmado, incluindo apuração integrada de indicadores de níveis de serviços;

3.2.4. Sistema de abertura e controle de chamados técnicos que inclua preferencialmente a apuração integrada de indicadores de níveis de serviços;

Assistência técnica de manutenção preventiva e corretiva com acionamento via plataforma em ambiente WEB própria da Contratada ou serviço de atendimento telefônico via ramal Fiocruz ou e-mail na sala dos técnicos da Contratada com registro dos chamados na plataforma ITSM da Contratante, apoiado pelos sistemas dos itens anteriores;

3.2.5. Reposição de peças, consumíveis e suprimentos, exceto papel;

3.2.6. Garantia dos respectivos fabricantes sobre os bens e suprimentos fornecidos ao longo de toda a execução contratual;

3.2.7. Fornecimento de meios simplificados de capacitação dos usuários finais para operação básica dos equipamentos tais como folhetos, cursos rápidos EAD e/ou vídeos explicativos.

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

### 4. Requisitos da contratação

4.1. Requisitos de Negócio

4.1.1. A solução deverá prover serviços continuados de impressão outsourcing de impressão na modalidade FRANQUIA MENSAL DE PÁGINAS MAIS EXCEDENTE, menos papel, para atendimento às unidades da FIOCRUZ, compreendendo as seguintes atividades e condições gerais:

- Serviços de impressão, reprodução (cópia) e digitalização de documentos;
- Fornecimento de equipamentos novos e de primeiro uso e em linha de fabricação nas dependências dos Contratantes, em regime de comodato;
- Sistema único bilhetagem da solução instalada (um por contrato);
- Manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos com substituição de peças, componentes e demais materiais necessários à manutenção;
- Fornecimento oportuno de consumíveis e suprimentos originais;
- Fornecimento e sustentação de todos os acessórios necessários à disponibilidade dos serviços, tais como estabilizadores e transformadores de tensão, e conversores de interfaces de comunicação, quando necessários;
- Gerenciamento integrado e centralizado dos serviços e equipamentos utilizados no âmbito da solução por meio de aplicação (sistema) de controle informatizado (por contrato);
- Instalação, administração e sustentação dos softwares e equipamentos que exclusivamente provêm serviços no âmbito da solução;
- Instalação, desinstalação, suprimento, descarte sustentável, suporte e realocação (redistribuição) dos equipamentos e consumíveis necessários à execução dos serviços, excetuando-se: infraestrutura elétrica e rede de dados (inclusive conexões wan) e suprimento de papel;
- Garantia de disponibilidade dos serviços, com seu pronto restabelecimento através do adequado tratamento de requisições e

incidentes para reposição de consumíveis e/ou suprimentos e suporte técnico, com disponibilização de sistema de abertura e acompanhamento de chamados técnicos via plataforma em ambiente WEB própria da Contratada ou serviço de atendimento telefônico via ramal Fiocruz e e-mail na sala dos técnicos da Contratada com registro dos chamados na plataforma ITSM da Contratante.

4.1.2. Reitera-se que a solução não inclui fornecimento de papel, considerando que os Contratantes possuem processos definidos já em operação que encarregam suas respectivas unidades de providenciar esse suprimento.

4.1.3. A solução compreende a prestação dos serviços na sede da FIOCRUZ e demais locais de operação de unidades conforme tabela abaixo:

<b>Localidade</b>	<b>Equipamento TIPO I</b>	<b>Equipamento TIPO II</b>	<b>Equipamento TIPO III</b>	<b>Equipamento TIPO IV</b>
<b>Bahia</b>	0	7	1	1
<b>Brasília</b>	0	3	2	0
<b>Ceará</b>	0	6	4	0
<b>Manaus</b>	0	8	2	1
<b>Mato Grosso do Sul</b>	0	0	6	0
<b>Minas Gerais</b>	18	6	3	1
<b>Paraná</b>	0	7	1	1
<b>Pernambuco</b>	0	31	1	3
<b>Rio de Janeiro</b>	178	344	141	40
<b>Paraíba</b>	0	1	0	0
<b>Ribeirão Preto- SP</b>	0	2	0	0
<b>Petrópolis- RJ</b>	0	1	0	0
<b>Rondônia</b>	1	0	0	1
<b>Total Geral</b>	<b>177</b>	<b>436</b>	<b>161</b>	<b>48</b>

#### 4.2. Requisitos de Capacitação

4.2.1. Será necessário treinamento à equipe que atuará com a solução. O treinamento deverá ser disponibilizado através de mecanismos de autoaprendizado que contenham orientações didáticas em português brasileiro e de linguagem simples, tais como, vídeos explicativos, 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.

4.2.2. Deverá ser disponibilizado 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.

#### 4.3. Requisitos Legais

4.3.1. 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, Portaria SGD/MGI nº 370, de 8 de março de 2023 e a outras legislações aplicáveis;

#### 4.4. Requisitos de Manutenção

4.4.1. A Contratada 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:

- Disponibilização em comodato de todos os equipamentos necessários à execução dos serviços nos prazos definidos neste TR;
- Disponibilização de equipamentos complementares, tais como cabos de comunicação, adaptadores elétricos, estabilizadores de tensão, transformador para uso futuro, quando necessário;
- Manutenção contínua dos mecanismos de repasse do conhecimento ao usuário final necessário à operação básica dos equipamentos e à solicitação de serviços;
- 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;
- Reposição tempestiva de consumíveis e suprimentos necessários à operação dos equipamentos disponibilizados em comodato, exceto papel;
- Manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos disponibilizados em comodato, com substituição de peças e componentes.
- Considerando os requisitos e especificações definidos neste TR, tais atividades serão mantidas por meio de planos de inserção ou de alteração do parque de impressão; de manutenção preventiva; de provisionamento de consumíveis e suprimentos; e de melhoria ou evolução contínuas gerenciados pelos responsáveis. Quando necessário, serão solicitadas mediante simples abertura de chamados (por demanda).

#### 4.5. Requisitos Temporais

4.5.1. Os fatores imprescindíveis ao início dos serviços, tais como logística necessária, identificação do pessoal responsável, sistema de bilhetagem etc., deverão estar disponíveis para transferência do conhecimento entre o contrato atual e a nova contratação em até 5 (cinco) dias úteis antes da data prevista para início efetivo da prestação, que corresponde à expedição das primeiras Ordens de Serviços de Implantação (OSIs).

4.5.2. Tendo em vista que os serviços possuem complexidade elevada, demandando tempo considerável para implantação integral da solução e para amadurecimento dos processos e mecanismos relacionados, o ciclo de vida da solução deve compreender um período mínimo de 48 meses.

4.5.3. A execução dos serviços relacionados nos “Requisitos de Manutenção” deverá obedecer aos prazos máximos de execução previstos nos Níveis Mínimos de Serviços (NMS, ou SLA - Service Level Agreement) e demais critérios de aceitação estabelecidos neste TR e seus apêndices.

4.5.4. 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.

4.5.5. 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.

4.5.6. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

<b>Id</b>	<b>Etapas</b>	<b>Atividade</b>	<b>Marco</b>	<b>Data ou Período</b>
<b>1</b>	<b>Iniciação</b>	Reunião inicial conforme previsto	Contrato assinado por todos os presentes	Agendada para até 10 dias úteis a contar da data de assinatura do contrato

		no art. 31, I da IN SGD /ME nº 94 /2022		
<b>2</b>	<b>Preparação para início da prestação</b>	Repasse do conhecimento e preparação do sistema de Bilhetagem	Sistema e modelos de equipamentos homologados pela FIOCRUZ	Desde a reunião inicial até a data de início da prestação
<b>3</b>	<b>Início da prestação</b>	Início efetivo da prestação do objeto	Expedição das Ordens de Serviços de Implantação (OSIs)	Data de início definida na reunião inicial Até 45 dias uteis a partir da emissão da OSIs
<b>4</b>	<b>Implantação dos serviços</b>	Execução dos serviços de instalação demandados nas OSIs	Encerramento das OSIs	Data de encerramento do Plano de Inserção (compreendendo todas as OSIs expedidas)
<b>5</b>	<b>Execução e acompanhamento</b>	Execução e monitoramento normal dos serviços	Expedição e fechamento das demais Oss	Até o termo (final) do contrato
<b>6</b>	<b>Encerramento do contrato</b>	Atividades de transição e encerramento do contrato	Termo de Encerramento do contrato	2 meses antes do encerramento até o termo do contrato

#### 4.6. Requisitos de Segurança e Privacidade

4.6.1. A solução e os profissionais envolvidos na sua operacionalização deverão atender plenamente às seguintes condições de segurança da informação e privacidade:

4.6.2. Requisitos de segurança e procedimentos definidos para o acesso às dependências da FIOCRUZ, bem como requisitos de segurança da informação e de vedação de acesso e divulgação, conforme se aplique, a informações classificadas e privadas, e ainda a informações privilegiadas, isto é, aquelas que por qualquer motivo possam vir a representar vantagem mercantil competitiva;

4.6.3. Sigilo sobre iniciativas, projetos, decisões, dados e qualquer outro tipo de informação sensível de que venham a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo divulgá-las ou utilizá-las, durante a execução dos serviços e mesmo após seu encerramento, sem a expressa autorização do Contratante;

4.6.4. Deverão ser observados os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade de dados pessoais, nos termos definidos nas demais seções deste TR e seus apêndices, bem como possíveis exigências ulteriores, baseados no “Guia de Requisitos e de Obrigações quanto a Segurança da Informação e Privacidade” publicado pela SGD/ME, e suas eventuais atualizações, tendo em conta os princípios da razoabilidade e interesse público.

#### 4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.7.1. Durante a execução de tarefas no ambiente da FIOCRUZ e durante reuniões de trabalho, sejam presenciais ou remotas, os profissionais envolvidos na sua operacionalização deverão seguir, no trato com os servidores e o público em geral, a urbanidade e os bons costumes de comportamento, tais como: asseio, pontualidade, cooperação, respeito mútuo, discricção e zelo com o patrimônio público. Deverão ainda portar identificação pessoal, quando se aplique, de acordo com as normas internas dos Contratantes e suas respectivas unidades.

#### 4.8. Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.8.1. O sistema informatizado de bilhetagem para a contabilização das páginas impressas /copiadas deverá ser fornecido pela Contratada sem custo adicional e será único para registro da produção de todos os equipamentos fornecidos em regime de comodato no âmbito de cada contrato.

4.8.2. Deverá atender às seguintes condições:

- Instalação nas dependências do Contratante em ambiente virtualizado ou em nuvem, salvo se houver alternativa em nuvem de propriedade da Contratada que atenda ao disposto na seção 4 do Anexo I da IN SGD/ME nº 94/2022, e mediante autorização expressa do gestor do contrato;
- Arquitetura web, com informação automática dos consumos periódicos dos equipamentos fornecidos via conexão na rede mundial (internet), com acessos locais das unidades demandantes proporcionados pelos Contratantes, observados todos os requisitos e políticas de segurança definidas por estes;
- Integração/autenticação com sistemas de serviço de diretório Microsoft Active Directory ou OpenLDAP.

## 4.9. Especificações Técnicas

## 4.9.1. Equipamentos

Geral	Tipo	TIPO I - A4
<b>Operação e Tecnologia</b>	Classificação	Impressora - A4  <b>*Não será aceita multifuncional devido a limitação de espaço nos locais</b>
	Tecnologia de impressão	Laser, LED, jato de tinta ou equivalente
	Modos de cor	Monocromático
	Painel de operação	Painel operacional tátil de LCD no mínimo de 2.4" (touchscreen)
	Impressão	Duplex
	Sistemas Operacionais	Compatível com Windows 10 e superior
	Conectividade padrão	Ethernet 10/100/1000 Base-T/TX (RJ-45)
	Interface de conexão direta	USB 2.0
	Capacidades na Operação em rede	Permitir cancelamento de impressões, emissão de páginas de status, coleta remota de contadores, operação e gerenciamento em rede
<b>Impressão</b>	Segurança da Impressão	Suporte a solução de impressão segura com funcionalidade de liberação de impressão através de senha ou equivalente (conforme item 8.1.1. do Modelo da Portaria SGD/MGI nº 370/2023)
	Resolução de Impressão	600 dpi
	Velocidade de Impressão	20 a 30 ppm (A4) em modo ISO/IEC

	Impressão em Frente & Verso (duplex)	Modo duplex automático padrão, integrado
<b>Mídia</b>	Tamanhos de papel	Suportar os formatos A4, Ofício e Carta
	Gramaturas de papel	De 75 a 180 g/m <sup>2</sup>
	Tipos de papel suportados	Papéis do tipo comum, fino/grosso, reciclado, envelopes, etiquetas, pré-impresso e cartão
	Capacidade de Papel na Bandeja de Entrada	250 folhas
	Capacidade de Papel na Bandeja de Saída	150 folhas
	Capacidade de entrada Manual de Papel (multiuso)	50 folhas
	Bandeja para Papel A3	NÃO
	Capacidade e tipo do Alimentador de Originais	NÃO
<b>Energia e Operação</b>	Alimentação Elétrica	110 e/ou 220 V
	Certificações	Possuir certificações EnergyStar e EPEAT qualquer nível ou equivalente
	Meio Ambiente	Possuir modos de economia de energia
<b>Acessórios e consumíveis</b>	Acessórios e consumíveis em geral	Todos os acessórios e consumíveis fornecidos devem ser originais do fabricante
	Fornecimento de estabilizador e transformador	SIM, quando necessário

<b>Geral</b>	<b>Tipo</b>	<b>TIPO II - A4</b>
	Classificação	Multifuncional A4
<b>Operação e Tecnologia</b>	Tecnologia de impressão	Laser, LED, jato de tinta ou equivalente
	Modos de cor	Monocromático
	Painel de operação	Painel operacional tátil de LCD de no mínimo 4.3" (touchscreen)
	Impressão	Duplex
	Sistemas Operacionais	Compatível com Windows 10 e superior
	Conectividade padrão	Ethernet 10/100/1000 Base-T/TX (RJ-45)
	Interface de conexão direta	USB 2.0
	Capacidades na Operação em rede	Permitir cancelamento de impressões, emissão de páginas de status, coleta remota de contadores, Suporte a embarcado, operação e gerenciamento em rede
	Segurança da Impressão	Suporte a solução de impressão segura com funcionalidade de liberação de impressão através de senha ou equivalente (conforme item 8.1.1. do Modelo da Portaria SGD/MGI nº 370/2023)
<b>Impressão</b>	Resolução de Impressão	600 dpi
	Velocidade de Impressão	20 a 30 ppm (A4) em modo ISO/IEC
	Impressão em Frente & Verso (duplex)	Modo duplex automático padrão, integrado
<b>Cópia</b>	Resolução de Cópia	600x600 dpi



	Tamanho do original	Até Ofício (216x356 mm)
<b>Mídia</b>	Tamanhos de papel	Suportar os formatos A4, Ofício e Carta
	Gramaturas de papel	De 75 a 180 g/m <sup>2</sup>
	Tipos de papel suportados	Papéis do tipo comum, fino/grosso, reciclado, envelopes, etiquetas, pré-impreso e cartão
	Capacidade de Papel na Bandeja de Entrada	Mínimo 250 folhas
	Capacidade de Papel na Bandeja de Saída	Mínimo 150 folhas
	Capacidade de entrada Manual de Papel (multiuso)	Mínimo 50 folhas
	Bandeja para Papel A3	NÃO
	Capacidade e tipo do Alimentador de Originais	Duplex de passagem única com capacidade mínima para 50 folhas
<b>Digitalização</b>	Tipo de Scanner	De mesa, integrado, com alimentação automática de documentos
	Modo	mono/policromático
	Resolução Óptica	600 dpi
	Área de digitalização	Até Ofício (216x356 mm) ou alimentador ou na mesa
	Formatos de Arquivos	TIFF, JPEG, PDF (single/multipage) e PDF pesquisável (OCR) nativo no equipamento ou embarcado com a possibilidade de utilização de software externo.
	Funções de digitalização	Digitalizar para pasta SMB e mídia USB

<b>Energia e Operação</b>	Alimentação Elétrica	110 e/ou 220 V
	Certificações	Possuir certificações EnergyStar e EPEAT qualquer nível ou equivalente
	Meio Ambiente	Possuir modos de economia de energia
<b>Acessórios e consumíveis</b>	Acessórios e consumíveis em geral	Todos os acessórios e consumíveis fornecidos devem ser originais do fabricante
	Fornecimento de estabilizador e transformador	SIM, quando necessário

<b>Geral</b>	<b>Tipo</b>	<b>TIPO III - A4</b>
	Classificação	Multifuncional A4
<b>Operação e Tecnologia</b>	Tecnologia de impressão	Laser, LED, jato de tinta ou equivalente
	Modos de cor	Policromático
	Painel de operação	Painel operacional tátil de LCD de no mínimo 4.3" (touchscreen)
	Impressão	Duplex
	Sistemas Operacionais	Compatível com Windows 10 e superior
	Conectividade padrão	Ethernet 10/100/1000 Base-T/TX (RJ-45)
	Interface de conexão direta	USB 2.0
	Capacidades Operação em rede	na Permitir cancelamento de impressões, emissão de páginas de status, coleta remota de contadores, Suporte a embarcado, operação e gerenciamento em rede
	Segurança da Impressão	

		Suporte a solução de impressão segura com funcionalidade de liberação de impressão através de senha ou equivalente (conforme item 8.1.1. do Modelo da Portaria SGD/MGI nº 370/2023)
<b>Impressão</b>	Resolução de Impressão	1200 dpi
	Velocidade de Impressão	30 ppm (A4) em modo ISO/IEC
	Impressão em Frente & Verso (duplex)	Modo duplex automático padrão, integrado
<b>Cópia</b>	Resolução de Cópia	600x600 dpi
	Tamanho do original	Até Ofício (216x356 mm)
<b>Mídia</b>	Tamanhos de papel	Suportar os formatos A4, Ofício e Carta
	Gramaturas de papel	De 75 a 180 g/m <sup>2</sup>
	Tipos de papel suportados	Papéis do tipo comum, fino/grosso, reciclado, envelopes, etiquetas, pré-impresso e cartão
	Capacidade de Papel na Bandeja de Entrada	Mínimo de 250 folhas
	Capacidade de Papel na Bandeja de Saída	Mínimo de 150 folhas
	Capacidade de entrada Manual de Papel (multiuso)	Mínimo de 50 folhas
	Bandeja para Papel A3	NÃO
	Capacidade e tipo do Alimentador de Originais	Duplex de passagem única com capacidade mínima para 50 folhas

<b>Digitalização</b>	Tipo de Scanner	De mesa, integrado, com alimentação automática de documentos
	Modo	mono/policromático
	Resolução Óptica	600 dpi
	Área de digitalização	Até Ofício (216x356 mm) tanto no alimentador ou na mesa
	Formatos de Arquivos	TIFF, JPEG, PDF (single/multipage) e PDF pesquisável (OCR) nativo no equipamento ou embarcado com a possibilidade de utilização de software externo.
	Funções de digitalização	Digitalizar para pasta SMB e mídia USB
<b>Energia e Operação</b>	Alimentação Elétrica	110 e/ou 220 V
	Certificações	Possuir certificações EnergyStar e EPEAT qualquer nível
	Meio Ambiente	Possuir modos de economia de energia
<b>Acessórios e consumíveis</b>	Acessórios e consumíveis em geral	Todos os acessórios e consumíveis fornecidos devem ser originais do fabricante
	Fornecimento de estabilizador e transformador	SIM, quando necessário

<b>Geral</b>	<b>Tipo</b>	<b>TIPO IV- A3</b>
	Classificação	Multifuncional A4 e A3
<b>Operação e Tecnologia</b>	Tecnologia de impressão	Laser, LED, jato de tinta ou equivalente
	Modos de cor	Policromático A4 e A3

	Painel de operação	Painel operacional tátil de LCD de no mínimo de 10" (touchscreen) com inclinação para acessibilidade
	Impressão	Duplex
	Sistemas Operacionais	Compatível com Windows 10 e superior
	Conectividade padrão	Ethernet 10/100/1000 Base-T/TX (RJ-45)
	Interface de conexão direta	USB 2.0
	Capacidades Operação em rede	na Permitir cancelamento de impressões, emissão de páginas de status, coleta remota de contadores, Suporte a embarcado, operação e gerenciamento em rede
	Segurança da Impressão	Suporte a solução de impressão segura com funcionalidade de liberação de impressão através de senha ou equivalente (conforme item 8.1.1. do Modelo da Portaria SGD/MGI nº 370/2023)
<b>Impressão</b>	Resolução de Impressão	1200 dpi
	Velocidade de Impressão	Mínimo de 35 ppm (A4) em modo ISO/IEC
	Impressão em Frente & Verso (duplex)	Modo duplex automático padrão, integrado
<b>Cópia</b>	Resolução de Cópia	600x600 dpi
	Tamanho do original	Até A3
<b>Mídia</b>	Tamanhos de papel	Suportar os formatos A4, A3, Ofício e Carta
	Gramaturas de papel	De 75 a 180 g/m²
	Tipos de papel suportados	

		Papéis do tipo comum, fino/grosso, reciclado, envelopes, etiquetas, pré-impresso e cartão
	Capacidade de Papel na Bandeja de Entrada	2 Bandejas de 500 folhas Mínimo de 2 bandejas, sendo, pelo menos, 1 bandeja A3.
	Capacidade de Papel na Bandeja de Saída	Mínimo de 200 folhas
	Capacidade de entrada Manual de Papel (multiuso)	Mínimo de 50 folhas
	Bandeja para Papel A3	Mínimo de 1 bandeja
	Capacidade e tipo do Alimentador de Originais	Duplex de passagem única com capacidade para no mínimo 50 folhas
<b>Digitalização</b>	Tipo de Scanner	De mesa, integrado, com alimentação automática de documentos
	Modo	mono/policromático
	Resolução Óptica ou interpolada	600 dpi
	Área de digitalização	Até A3 no alimentador e na mesa
	Formatos de Arquivos	TIFF, JPEG, PDF (single/multipage) e PDF pesquisável (OCR) nativo no equipamento ou embarcado com a possibilidade de utilização de software externo.
	Funções de digitalização	Digitalizar para pasta SMB e mídia USB
<b>Energia e Operação</b>	Alimentação Elétrica	110 e/ou 220 V
	Certificações	Possuir certificações EnergyStar e EPEAT qualquer nível

	Meio Ambiente	Possuir modos de economia de energia
<b>Acessórios e consumíveis</b>	Acessórios e consumíveis em geral	Todos os acessórios e consumíveis fornecidos devem ser originais do fabricante
	Grampeador	Módulo de Acabamento Externo com grampeador automático com capacidade de grampear, no mínimo, 50 (cinquenta) páginas
	Suporte / Gabinete	Obrigatório
	Fornecimento de estabilizador e transformador	de SIM, quando necessário

#### 4.9.2. Sistema de Bilhetagem

- O sistema de Bilhetagem será disponibilizado pela Contratada, e poderá ser parcial ou totalmente integrado ao sistema de ITSM. Deverá atender integralmente ao disposto na seção 11 do Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão da Portaria SGD/ME nº 370/2023, inclusive recomendações e requisitos mencionados como desejáveis.

- Deverá atender também aos seguintes requisitos:

4.9.2.1. Proporcionar mecanismos de gestão e acompanhamento do parque de impressoras corporativas que possibilite gerir, monitorar e diagnosticar remotamente os equipamentos interconectados em rede.

4.9.2.2. Interface e suporte ao usuário em português (pt-BR).

4.9.2.3. Acesso de auditoria e verificação de conformidade de contadores pelo Contratante.

4.9.2.4. Possuir processo automatizado de bilhetagem centralizada, bem como validação de faturamento, geração de relatórios agendados ou funções que apoiem a fiscalização da execução contratual.

4.9.2.5. Proporcionar mecanismos de configuração e emissão de relatórios gerenciais avançados com filtros diversos (grupo, usuário, equipamento, tipo de impressão, impressão por equipamento etc.).

4.9.2.6. Possuir funcionalidade de emissão e envio de relatórios agendados/programados.

4.9.2.7. Proporcionar mecanismos de configuração, registro e armazenamento de contadores de uso de impressões (por tipo /categoria de impresso, por equipamento, por usuário e por centro de custo, no mínimo), inclusive uso de cópias e digitalizações.

4.9.2.8. Proporcionar mecanismos de detecção automática de equipamentos e identificação de equipamentos através de nº de série, fabricante, modelo e/ou endereços IP/MAC – via protocolo DHCP.

4.9.2.9. Emissão de alertas/avisos a usuários para controle de saldo de cotas de impressão, confirmação de impressão, aviso de impressão restrita, negação de impressão segundo restrições e outros avisos similares.

4.9.2.10. Proporcionar mecanismos de monitoramento remoto de equipamentos com visualização de alertas e status de suprimentos (alerta de problemas nos equipamentos, alerta de nível de toner, alerta de falta de papel etc.).

4.9.2.11. Proporcionar mecanismos de registro, coleta e consolidação de contadores gerais para faturamento (contadores de impressão), com possibilidade de configuração de coleta local ou remota (centralizada), conforme viabilidade técnica e a necessidade do Contratante.

4.9.2.12. Possuir suporte a drivers 32 e 64 bits.

4.9.2.13. Permitir a administração, gerenciamento e configuração centralizada que permita acesso a todas as funcionalidades da solução sem limitações, via interface web.

4.9.2.14. Permitir a configuração e alocação de custos, tarifação, bilhetagem (centro de custos e cobrança) e cotas de impressão por usuário e por centros de custo (cotas volumétricas / cotas monetárias).

4.9.2.15. Permitir a configuração e gerenciamento de custos de impressão diferenciados por tipo (monocromático e policromático), por formato de papel (A4 e A3), por tipo de produção (franquia e excedente), por categoria de equipamento, etc.

4.9.2.16. Proporcionar mecanismos de gerenciamento de cotas de impressão (volumétrica/monetária), gerenciamento de liberação de impressões e configuração de bloqueios diversos (bloqueio de impressão colorida, bloqueio de acesso a equipamento etc.).

4.9.2.17. Proporcionar mecanismos de gerenciamento de usuários, com registro de logs de impressão e rastreamento de impressões.

4.9.2.18. Possuir suporte a configuração de grupos de impressoras, usuários e estações de trabalho com integração da base de

usuários e grupos a partir do Active Directory (AD) e/ou LDAP, possibilitando autenticação do usuário final através da senha única de rede corporativa.

4.9.2.19. Possuir suporte a solução de impressão segura (retenção de impressões), com liberação de impressões pelo usuário no equipamento mediante autenticação por usuário e senha.

4.9.2.20. Deverá ser compatível com utilização de usuário e senha de rede, integrado via Microsoft Active Directory (AD) ou LDAP.

4.9.2.21. Implementar o cancelamento automático de trabalhos que não foram liberados pelo usuário, integrado à gestão de fila e impressão segura.

4.9.2.22. Possuir interface de administração de filas de impressão, com suporte a múltiplas filas de destino de impressão.

4.9.2.23. Suportar a operação em cluster de servidores de impressão. Desejável suportar funcionalidade de retirada de impressão em qualquer equipamento conectado em rede.

4.9.2.24. Possibilidade de utilização com bancos de dados MySQL, SQL-Server, PostgreSQL ou compatíveis.

4.9.2.25. A critério do Contratante, ao final do contrato poderá ser solicitado uma cópia do banco de dados, o qual deverá ser entregue em formato MySQL, SQL-Server ou PostgreSQL.

- Compatível com o ambiente computacional do Contratante, com suporte a impressões originadas de ambientes Windows e impressão via portas seriais, paralelas ou USB; e via placas de rede e com suporte a servidores de impressão.

#### 4.10. Requisitos de Projeto e de Implantação

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

4.10.2. A instalação e/ou configuração do sistema de Bilhetagem será realizada com a implantação dos serviços e deverá observar as condições definidas em reunião inicial, conforme art. 31 da IN SGD/ME nº 94/2022, bem como os demais mecanismos estabelecidos no Modelo de Execução e no Modelo de Gestão deste TR.

4.10.3. Projeto e agendamento prévio, e acompanhado por técnicos especializados do Contratante, podendo ser concedido acesso remoto limitado ao seu ambiente computacional, se necessário. A Contratada deverá configurar o sistema de Bilhetagem e gestão para permitir acesso de usuários específicos no perfil adequado. O projeto de instalação do sistema deverá compreender:

- Descrição dos produtos, com informações da arquitetura tecnológica utilizada, tais como máquinas virtuais, sistemas operacionais, plataformas e bancos de dados utilizados;
- Questões relativas à comunicação de dados com os ativos disponibilizados em comodato, tais como protocolos e agentes de comunicação e de segurança da informação;
- Drivers necessários à utilização dos equipamentos e respectivos repositórios, scripts de instalação etc.;
- Capacidade estimada dos recursos de hardware e software necessários ao pleno funcionamento do sistema;
- Data e hora proposta para o agendamento da instalação, contato e qualificação dos respectivos responsáveis.

4.10.4. Alterações que compreendam instalações - inclusive as relativas à implantação inicial dos serviços, relocações (movimentações) ou desativações (remoções) de equipamentos deverão ser planejadas em projeto próprio, a ser aprovado pela FIOCRUZ.

4.11. A Contratada deverá:

4.11.1. Fornecer todos os materiais necessários à instalação física, à configuração e ao perfeito funcionamento dos equipamentos.

4.11.2. Fornecer, instalar e configurar, com o apoio do Contratante, todo o acesso lógico necessário para comunicação com o sistema de bilhetagem, e respectivo controle de acesso e políticas (limites) de impressão por usuário e gestão da solução.

4.12. O projeto deverá conter, pelo menos, as seguintes definições:

4.12.1. Descrição dos equipamentos que serão instalados, movimentados ou removidos (marca e modelo), com respectivo número de série;

4.12.2. Data e horários previstos para início e término dos serviços;

4.12.3. Eventuais mudanças previstas, a exemplo de pontos de rede, pontos elétricos e outros aspectos aplicáveis.

4.13. A Contratada deverá realizar todos os testes necessários para garantir o adequado funcionamento para só então concluir o projeto de implantação dos equipamentos contemplados no projeto.

4.14. Serviços periódicos de manutenção preventiva de equipamentos e reposição programada de suprimentos deverão ser objeto de planos específicos a serem encaminhados ao Contratante quando da finalização da etapa de Implantação dos serviços (encerramento das OSIs do Plano de Inserção) e atualizados sempre que necessário ou solicitado por este.

4.15. A instalação dos equipamentos e sistemas, configuração, conectividade e demais serviços envolvidos integram a solução e deverão atender plenamente os requisitos de transição contratual, controle de mudança e gestão de ativos do parque computacional dos Contratantes, bem como estar plenamente disponíveis e operacionais para utilização nas unidades nos prazos definidos na reunião inicial.

#### 4.16. Requisitos de Garantia e Manutenção

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

4.16.2. 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 aos NMS estabelecidos neste TR.

4.16.3. Integra a solução acesso ao sistema informatizado de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM - IT Service Management) disponibilizado pela Contratada, em que todos os chamados técnicos abertos junto à Contratada no âmbito das contratações



oriundas deste TR serão registrados em tickets de atendimento. Tais tickets possuirão prazo de garantia de 20 horas diurnas (vide subseção “Horários de Prestação”).

#### 4.16.4. Mecanismos de Suporte Técnico

4.16.5. Integra a solução sistema informatizado de Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI, ou ITSM - IT Service Management), disponibilizado pela Contratada, em que todos os chamados técnicos abertos junto à mesma no âmbito das contratações oriundas deste TR serão registrados em tickets de atendimento, podendo ser acionados pelos seguintes meios:

- Por ligação telefônica em Ramal Fiocruz na sala dos técnicos da Contratada, em dias úteis, em horário diurno, isto é, das 8h às 17h (horário de Brasília) com chamado aberto no Sistema ITSM da Contratante;
- Portal ou página web (internet) da Contratada, disponível ininterruptamente com abertura do chamado imediata e início do prazo de atendimento contado a partir do início da primeira hora útil após abertura do chamado; Prazo de solução de 12h úteis;
- Endereço eletrônico de e-mail, com tempo de resposta de 4h úteis e prazo de solução de 12h úteis.

4.16.6. Admite-se adicionalmente, como opção alternativa ao critério do usuário, a utilização de sistema de mensageria de aplicativos (chat) para Serviço Móvel Pessoal (SMP) e BOTs (robôs interativos de software para atendimento via chat em geral) de abertura de chamados técnicos e atendimentos relativos à solução de dúvidas simples.

4.16.7. Em todos os casos, a utilização de Centrais telefônicas URA (Unidade de Resposta Audível) e BOTs deverão possuir opção de contato direto com um atendente humano no primeiro nível da interação.

4.16.8. As requisições de serviços de manutenção e garantia a serem registrados no ITSM e solucionados no âmbito dos contratos compreendem:

- Reposição de suprimentos e materiais utilizados na operação dos equipamentos, exceto papel, e eventuais orientações in loco a usuário finais quanto à sua correta operação;
- Movimentação curta de equipamentos para demandas de até 10 (dez) equipamentos dentro da mesma unidade, isto é, no mesmo endereço, a exemplo de mudanças de sala, de andar, de edificação, de disposição dentro do mesmo ambiente ou para corredores etc.;
- Manutenção corretiva dos equipamentos com reparo e substituição de peças e componentes necessários ao seu pleno funcionamento;
- Solução de eventuais de dúvidas com orientações verbais ou por escrito acerca da operação básica dos equipamentos para os usuários finais;
- Solução de eventuais de dúvidas com orientações verbais ou por escrito acerca da sustentação e operação do sistema de bilhetagem para os usuários especializados (técnicos especialistas do Contratante).

4.16.9. Deverá ser fornecido o devido acesso privilegiado ao sistema ITSM para os integrantes e demais técnicos autorizados pelo Contratante para consultas e extração de dados relativos aos chamados técnicos realizados no âmbito dos contratos, compreendendo todo o curso de atendimento de cada ticket aberto, inclusive gravações telefônicas dos chamados e chats, quando utilizados.

4.16.10. A Contratada deverá entregar, no mínimo, 2% (dois por cento) de cada tipo de equipamentos a título de backup, com objetivo de garantir o SLA dos equipamentos em caso de chamados técnicos. Caberá à Contratante disponibilizar o local adequado para armazenar os equipamentos de backup.

#### 4.17. Requisitos de Experiência Profissional

4.17.1. Os serviços de assistência técnica, suporte, garantia etc. deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços.

#### 4.18. Requisitos de Formação da Equipe

4.18.1. 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.

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

#### 4.19. Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.19.1. A instalação de equipamentos está condicionada ao recebimento pela Contratada de Ordem de Serviço (OS) emitida pelo Contratante. Cada OS indicará as quantidades, localidades e endereços nos quais os serviços deverão ser prestados.

4.19.2. A execução dos serviços de impressão, cópia e digitalização está condicionada à expedição pelos Contratantes de OSs mensais que compreenderão todos os equipamentos ativos no âmbito da contratação.

4.19.3. A execução dos serviços deve ser acompanhada continuamente pela Contratada, que dará ciência de eventuais acontecimentos ao Contratante.

4.19.4. A Contratada deverá empregar na execução dos serviços, quando se apliquem, seguintes práticas:

4.19.4.1. Práticas gerais de gerenciamento:

- 4.19.4.1.1. Gerenciamento financeiro dos serviços;
- 4.19.4.1.2. Melhoria contínua;
- 4.19.4.1.3. Medição e reporte;
- 4.19.4.1.4. Gerenciamento de riscos;

- 4.19.4.1.5. Gerenciamento da segurança da informação;
- 4.19.4.1.6. Gerenciamento do conhecimento;
- 4.19.4.1.7. Gerenciamento de projetos;
- 4.19.4.1.8. Gerenciamento de relacionamento.
- 4.19.4.2. Práticas de gerenciamento de serviços:
  - 4.19.4.2.1. Gerenciamento de nível de serviço;
  - 4.19.4.2.2. Gerenciamento de disponibilidade;
  - 4.19.4.2.3. Gerenciamento de capacidade e desempenho;
  - 4.19.4.2.4. Gerenciamento de continuidade de serviço;
  - 4.19.4.2.5. Monitoramento e gerenciamento de evento;
  - 4.19.4.2.6. Central de serviço;
  - 4.19.4.2.7. Gerenciamento de incidente;
  - 4.19.4.2.8. Gerenciamento de requisição de serviço;
  - 4.19.4.2.9. Gerenciamento de problema;
  - 4.19.4.2.10. Gerenciamento de liberação;
  - 4.19.4.2.11. Validação e teste de serviço;
  - 4.19.4.2.12. Gerenciamento de ativos de TI.
- 4.19.4.3. Práticas de gerenciamento técnico:
  - 4.19.4.3.1. Gerenciamento de implantação;
  - 4.19.4.3.2. Gerenciamento de infraestrutura e plataforma.

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

4.20.1. A solução deverá atender, no que couber, às seguintes normas e condições relativas à Segurança da Informação e Privacidade:

- Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- Política de Segurança da Informação da FIOCRUZ
- Norma ISO/IEC 29151:2017;

4.20.2. Item 7 do Anexo I da IN SGD/ME nº 94/2022, em consonância com o Guia de Requisitos e de Obrigações quanto à Segurança da Informação e Privacidade, publicado pela SGD/ME e disponível em [https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protecao-de-dados/ppsi/guia\\_requisitos\\_obrigacoes.pdf](https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protecao-de-dados/ppsi/guia_requisitos_obrigacoes.pdf), específica e comprovadamente quanto aos seguintes aspectos:

- Possuir Política de Segurança da Informação (POSIN) própria, aderente ao disposto na IN GSI/PR nº 1/2020.
- Realizar avaliação de impacto na privacidade dos dados pessoais relacionado à prestação de serviços previstos nos contratos, especialmente quanto à integração com os mecanismos de autenticação de usuários disponibilizados pelo Contratante.
- Realizar periodicamente análise, avaliação e acompanhamento de riscos relacionados aos serviços que compõem a solução contratada, indicando os riscos aos quais tais serviços estão sujeitos, respectivos graus de exposição e ações de prevenção e contingência implementados;

4.21. Possuir e implementar um Plano de Continuidade Operacional e um Plano de Contingência relacionados ao objeto do contrato, que garantam o nível requerido de continuidade para a segurança da informação durante uma situação adversa.

#### 4.22. Vistoria

4.22.1. Faculta-se ao licitante realizar vistoria nos locais de prestação dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, nos termos definidos na subseção “Qualificação Técnica” deste TR.

#### 4.23. Outros Requisitos Aplicáveis

4.23.1. Parte das unidades demandantes não possui rede elétrica estabilizada e utilizam tomadas 2P+T padrão NEMA (americano) ou NBR-14136 brasileiro.

4.23.2. Assim sendo, cabos de alimentação elétrica dos equipamentos deverão obedecer às disposições descritas ou utilizar-se de adaptadores elétricos para acoplamento, de acordo com as recomendações do fabricante.

4.23.3. Por conseguinte, cabos e adaptadores específicos, equipamentos de estabilização de tensão, transformadores e outros eventuais componentes elétricos quando necessários deverão ser fornecidos pela Contratada, sem custos adicionais.

4.23.4. É vedada e sujeita a penalização:

- A execução de serviços estranhos à natureza da contratação; e que não tenham sido demandados e registrados por meios de projetos ou de chamados técnicos (tickets de serviços), salvo quando previstos em planos periódicos de manutenção preventiva ou de provisionamento de consumíveis e/ou suprimentos.
- A execução de serviços por profissional não identificado, ou cuja atuação não tenha sido previamente autorizada pela Contratada para atuação no âmbito do contrato;
- A execução de tarefa ou serviço por profissional inabilitado, isto é, que não possua qualificação adequada para realização das tarefas de suporte e manutenção, conforme condições estabelecidas neste TR;
- A disponibilização de equipamentos em comodato que possuam quaisquer restrições a tarefas de digitalização, sejam elas relacionadas à presença de suprimentos, de quantidades de insumos ou condicionadas a qualquer outro fator alheio ao funcionamento dos componentes específicos necessários ao escaneamento.

#### 4.24. Sustentabilidade

4.24.1. A contratação objeto do presente Termo de Referência encontra-se alinhada ao Plano de Logística Sustentável da Fiocruz, o qual pode ser consultado em <https://portal.fiocruz.br/documento/plano-de-logistica-sustentavel-fiocruz>.

4.24.2. A Contratada deverá providenciar a logística reversa de produtos e equipamentos sob sua responsabilidade para descarte de peças defeituosas, de embalagens e de recipientes vazios dos produtos utilizados, observando as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive:

4.24.3. Instrução Normativa SLTI/MP nº 1/2010 (critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela APF).

4.24.4. Lei nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos).

4.24.5. Decreto nº 10.240, de 12 de fevereiro de 2020 (sistema de logística reversa de produtos eletroeletrônicos e seus componentes de uso doméstico).

4.24.6. Decreto nº 10.936/2022 (regulamenta a Lei nº 12.305/2010).

4.24.7. As disposições da seção 17 do Modelo estabelecido na Portaria SGD/MGI nº 370/2023, a seguir destacadas:

- Fornecimento de equipamentos sustentáveis, comprovados por documento de certificação;
- Responsabilidade sobre a destinação final de todos os produtos, insumos e suprimentos, inclusive de restos de toner, cartuchos e embalagens dos produtos utilizados, em conformidade com a legislação vigente;
- Apresentação de Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos ou de Declaração de Sustentabilidade Ambiental, comprovando a correta destinação dos cartuchos/toners vazios utilizados na execução dos serviços;
- Apresentar semestralmente confirmação do recebimento de cartuchos e toners já utilizados e respectivas embalagens dos equipamentos, para fins de reaproveitamento no ciclo produtivo das próprias empresas, em outros ciclos - como cooperativas de reciclagem - ou outra destinação final ambientalmente adequada.

4.25. Subcontratação

4.25.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.26. Garantia da Contratação

4.26.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

4.26.2. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.26.3. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

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

## 5. Modelo de execução do objeto

### 5.1. Condições de execução

5.1.1. Modelo de Execução do contrato contempla todas as condições necessárias ao fornecimento adequado da solução de TIC, observado o descrito nesta seção e demais disposições deste TR e seus anexos.

5.1.2. As rotinas de execução e demais mecanismos necessários ao bom andamento dos serviços são relacionados a seguir.

5.1.3. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

• **Etapa 1-** Início da execução do objeto: Após assinatura do contrato, em um prazo de até dez dias úteis, será realizada a reunião inicial, nas dependências do Contratante, prevista para detalhamento da execução do serviço e demais definições, tendo em conta que:

5.1.3.1. O prazo de realização dessa reunião poderá ser prorrogado, a critério do Contratante, em razão da necessidade de compatibilização de agendas ou outros fatores supervenientes.

5.1.3.2. A Contratada deverá atentar para o cumprimento das suas obrigações quando da realização dessa reunião, conforme o disposto no art. 31 da IN SGD/ME nº 94/2022, bem como entregar toda a documentação prevista para esta etapa no edital, neste TR e seus anexos.

5.1.3.3. Excepcionalmente admitir-se-á a realização da reunião por teleconferência, a critério do Contratante.

5.1.3.4. Por ocasião da reunião inicial, o Contratante designará: a data de expedição das OSs iniciais e consequente início da prestação dos serviços e os prazos e periodicidades de entrega dos artefatos a serem apresentados pela Contratada, conforme a seção “Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade” deste TR, bem como os de prestação por parte do Contratante de eventuais informações pertinentes a sua elaboração, se necessário.

5.1.3.5. Durante a reunião inicial serão repassados os conhecimentos básicos acerca do acesso aos recursos computacionais e às demais ferramentas e programadas as ações de preparação e de início efetivo da prestação.

• **Etapa 2-** Preparação: correspondem as seguintes ações, dentre outras:

5.1.3.6. Cadastramento dos profissionais da Contratada para acesso aos ambientes e aos recursos computacionais a serem empregados na execução, quando necessário;

5.1.3.7. Disponibilização de listas de usuários, contatos e responsabilidades;

5.1.3.8. Disponibilização de bases de conhecimento e documentação relativa a procedimentos, processos definidos e mecanismos

de comunicação;

5.1.3.9. Alimentação e configuração dos sistemas disponibilizados pela Contratada, compreendendo: acesso LDAP, parametrização, cadastramento inicial das informações básicas necessárias ao adequado funcionamento, etc.;

5.1.3.10. Testes conjuntos e homologação por parte do Contratante dos equipamentos (impressoras multifuncionais) e dos sistemas de Bilhetagem e ITSM disponibilizados pela Contratada, observando as especificações técnicas do Apêndice I e demais disposições deste TR.

• **Etapa 3**- Início da Prestação e Implantação dos Serviços:

5.1.3.11. Corresponde ao período de execução das OSs de Implantação (OSIs) em que a Contratada deverá efetivamente implantar a solução, realizando a instalação dos primeiros lotes de equipamentos solicitados, ajustar a configuração e customização dos sistemas de Bilhetagem e ITSM. Durante esse período serão realizados:

5.1.3.12. A elaboração pela Contratada de projeto de implantação dos serviços (Plano de Inserção) no prazo de dez dias úteis desde a expedição das OSIs, compreendendo a instalação dos equipamentos solicitados e consequente aprovação por parte do gestor do contrato, observando os prazos máximos definidos na reunião inicial, bem como nos NMSs definidos neste TR e seus apêndices.

5.1.3.13. A substituição dos equipamentos do contrato anterior pelos previstos nas OSIs, que se sujeitará às seguintes condições, a serem confirmadas pelas equipes técnicas da FIOCRUZ.

5.1.3.14. As substituições de equipamentos de contratos anteriores deverão ser comunicadas previamente aos fornecedores dos serviços em desativação (fornecedores dos equipamentos antigos), e confirmadas no mesmo dia da desativação via e-mail entre os prepostos com cópia para unidades de ambos os contratos.

5.1.3.15. As instalações e testes dos novos equipamentos serão acompanhados pelas Unidades (preferencialmente pelos fiscais setoriais) ou outros representantes responsáveis do Contratante.

5.1.3.16. Realizados os devidos testes de funcionamento e comunicação entre o sistema de bilhetagem e os equipamentos, os representantes deverão atestar formalmente a instalação por meio de Termo de Recebimento Provisório (TRP).

5.1.3.17. Os custos de franquias serão contabilizados proporcionalmente na seguinte regra:

5.1.3.18. Até o dia da desativação nos contratos anteriores;

5.1.3.19. A partir do dia útil seguinte ao de instalação nos novos contratos.

5.1.3.20. Em caso de falhas nos testes em equipamentos novos, somente para estes casos deverá ser restituído o respectivo serviço nos equipamentos antigos, isto é, do contrato em processo de expiração, evitando assim riscos de indisponibilidade prolongada dos serviços.

5.1.3.21. Reuniões de alinhamento e ponto de controle entre as equipes da Contratada e do Contratante para solução de problemas e pendências relativas a instalações dos equipamentos, quando necessário.

5.1.3.22. Ampla divulgação aos usuários quanto às mudanças e à operação básica dos equipamentos e quanto aos mecanismos e ferramentas de atendimento, compreendendo a abertura, reabertura, acompanhamento e avaliação dos chamados ou tickets abertos.

5.1.3.23. Finalizada cada OSI, caracterizada pela execução dos seus serviços de instalação inicial propriamente ditos, a Contratada encaminhará às unidades a respectiva documentação, conforme previsto neste TR.

5.1.3.24. Todos os ativos de impressão instalados no âmbito da contratação deverão possuir etiqueta afixada em local de fácil visualização contendo as seguintes informações:

5.1.3.25. Nome padrão do equipamento na rede;

5.1.3.26. Informações básicas de operação ou link para a respectiva documentação;

5.1.3.27. Aviso de que a relocação ou movimentação do equipamento somente poderá ser realizado por pessoal autorizado pela Contratada.

5.1.3.28. Durante a etapa de implantação sujeita-se a Contratada a descontos e eventuais penalidades previstas nos Indicadores de Níveis de Serviços (INSS) para casos de descumprimento de Níveis Mínimos de Serviços NMSs.

• **Etapa 4** - Execução e Acompanhamento: corresponde à produção mensal corriqueira das atividades de impressão, cópia e digitalização de documentos previstas no modelo de outsourcing de impressão. Durante essa etapa, serão emitidas OSs mensais de produção, isto é, OSs relativas a serviços de impressão, cópia e digitalização para todos os equipamentos ativos (em produção) no sistema de bilhetagem - e consequentemente no âmbito do contrato, bem como OSs de alteração no parque de impressão, que correspondem a serviços de instalação, movimentação, desativação ou ajustes diversos nos ativos necessários à execução dos serviços de produção. A execução de OS de produção ocorrerá, em linhas gerais, conforme as seguintes condições:

• Emissão de OS mensais para o mês subsequente contendo a estimativa de quantitativos e de custos para o mês de referência (isto é, de execução da OS) correspondente à quantidade de equipamentos ativos e respectivas previsões de quantitativos de franquias no momento da expedição.

• Execução mensal dos serviços propriamente dita, com eventuais acréscimos e supressões de equipamentos resultantes de OSs de instalação, movimentação ou desativação realizadas ao longo do mês de referência, cujas franquias individuais deverão ser contabilizadas proporcionalmente ao respectivo período da OS (razão entre a quantidade de dias de atividade e o total de dias do mês de referência).

• Expirado o período de execução da OS, a Contratada deverá encaminhar a documentação relativa à prestação mensal dos serviços no prazo de até 5 dias úteis.

• Ao receber a documentação, o fiscal expedirá Termo de Recebimento Provisório (TRP) até o prazo máximo previsto na legislação e realizará a verificação de qualidade dos serviços executados, com apuração dos respectivos INSS.

• Realizada a análise de qualidade e apurados os indicadores, a equipe de fiscalização expedirá o Termo de Recebimento

Definitivo (TRD) até o prazo máximo previsto

• A execução de OSs de alteração no parque de impressão associado à contratação ocorrerá da mesma forma que a das OSIs, porém com as seguintes particularidades:

5.1.29. Emissão de OS de alteração (instalação, movimentação ou desativação) no parque de impressoras, e ainda de outros serviços associados a mudanças relacionadas aos ativos de impressão, tais como: ajustes relacionados à infraestrutura, políticas de impressão, segurança da informação, etc., sob demanda da fiscalização;

5.1.30. Emitida a OS de alteração, a Contratada deverá apresentar ao fiscal o projeto específico de realização da mudança demandada no prazo de até 5 dias úteis, tendo em conta os NMS que se apliquem para o caso específico definidos no apêndice “Especificações Técnicas” deste TR.

• Caberá às Unidades aprovarem o respectivo projeto, considerando a razoabilidade dos quantitativos e distâncias envolvidas na totalidade dos serviços, podendo solicitar à Contratada esclarecimentos e exigir ajustes com base nos NMSs estabelecidos neste TR.

• Aprovado o projeto, passam a contar os prazos definidos para realização dos serviços, sujeitando-se a Contratada a descontos e eventuais penalidades previstas nos INSs para casos de descumprimento de NMSs.

• Executada a OS, a Contratada encaminhará ao fiscal a respectiva documentação, conforme previsto neste TR.

• Os custos de franquias de equipamentos instalados, movimentações e desativações serão ajustados proporcionalmente na OS de alteração e/ou de produção, incluindo o dia da ativação ou desativação.

• Alterações de movimentação de pequenas quantidades de ativos (impressoras) no mesmo endereço constituem-se em exceções à regra de exigência de projetos, podendo ser solicitadas diretamente via “Especificações Técnicas” deste TR.

• Caso ocorra a prorrogação do prazo de vigência contratual por mais de 60 (sessenta) meses, deve ser realizada a troca dos equipamentos com as mesmas especificações.

## 5.2. Documentação Mínima Exigida

5.2.1. Para verificação da qualidade e conformidade dos serviços prestados, a Contratada deverá encaminhar os seguintes relatórios, em formato eletrônico a ser definido pelas unidades, a exemplo de .pdf ou .xlsx:

5.2.2. Bilhetagem: Relatório Mensal de Impressões (RMI) realizadas no mês de referência a serem faturadas, descontando-se os períodos de inatividade porventura ocorridos, contendo informações de identificação, localização e consumos para cada equipamento (impressora) ativo.

5.3. Suprimentos: Relatório Mensal de consumo de Suprimentos (RMS) no mês de referência.

5.4. Projetos: Relatório de Projeto Executado (RPE) de alterações no parque de impressão disponibilizado em comodato, contendo informações específicas de cada projeto finalizado.

5.5. Alterações: Relação de Alterações (instalações, movimentações e remoções) por Equipamento (RAE) finalizadas e em curso (seja em andamento ou em aberto) no parque de impressão disponibilizado em comodato no mês de referência.

5.6. Atendimentos: Relação dos Atendimentos Técnicos realizados (RAT) sob demanda via tickets registrados no sistema ITSM.

5.7. Apuração de Indicadores: Relatório de Demonstrativo de cálculo de Indicadores (RDI) apurados nos sistemas de Bilhetagem e no sistema ITSM ou por outro meio eventualmente aceito pelo Contratante (a critério deste e mediante justificativa). O layout deste relatório deverá estar adequado ao tipo de serviço a que se refere a OS (de produção ou de projeto) ou o atendimento, e será definido pela FIOCRUZ oportunamente por ocasião da reunião inicial prevista para a etapa de Iniciação do projeto (contrato).

5.8. Logística Reversa: Relatório Semestral de Recolhimentos para Logística Reversa (RLR) contendo a relação dos itens recolhidos no semestre, respectivos quantitativos e destinação, por tipo ou categoria de itens (embalagens, invólucros ou cartuchos, componentes eletrônicos substituídos etc.).

5.9. No que concerne a requisitos e obrigações de SIP, nos termos do item 7 do Anexo I da IN SGD/ME nº 94/2022, a Contratada deverá apresentar documentação que descreva:

5.9.1. A arquitetura física e lógica empregada nas aplicações utilizadas (sistemas de Bilhetagem e ITSM);

5.9.2. Os controles de segurança da informação e privacidade implementados em cada componente dessa arquitetura, inclusive de segurança de rede;

5.9.3. Matriz de Responsabilidades contendo os responsáveis da Contratada e suas respectivas responsabilidades e atribuições pelos seguintes itens relacionados ao objeto da contratação, considerando que o objeto pressupõe em muitos casos a impressão protegida de dados pessoais e classificados:

- segurança da informação;
- privacidade de dados pessoais (encarregado).

5.9.4. Planos de provimento tempestivo de suprimentos, conforme mencionado na subseção “Requisitos de Projeto e Implantação” deste TR deverão ser entregues pela Contratada à FIOCRUZ quando da finalização da etapa de Implantação dos serviços.

5.9.5. Será facultado ainda ao Contratante solicitar outros relatórios ou documentos que julgar necessários à boa execução do contrato, ainda que não previstos, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

## 5.10. Local e horário da prestação dos serviços

5.10.1. As localidades de instalação de ativos e de execução dos serviços são os das instalações dos Contratantes, localizadas nos endereços relacionados abaixo:

UNIDADE	Endereço para Entrega	Telefone	Horário	OBS
<b>Instituto de Pesquisas Aggeu Magalhães</b>	Serviço de Informática do IAM - Av. Professor Moraes Rego s/n Campus da UFPE - Cid. Universitária - Recife - PE cep. 50740465	81 2101-2507	Comercial	Agendar entrega
<b>Escola Nac. de Saúde Pública Sérgio Arouca</b>	Rua Leopoldo Bulhões, 1480, 2º andar, Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ	21 2598-2701	Comercial	Agendar entrega
<b>Escola Nac. de Saúde Pública Sérgio Arouca /Centro de Referência Prof. Helio Fraga</b>	Estr. de Curicica, 2000 - Curicica, Rio de Janeiro - RJ, 22780-195	22 2598-2701	Comercial	Agendar entrega
<b>Escola Nac. de Saúde Pública Sérgio Arouca</b>	Av. Brasil, 4.365, Manguinhos / RJ - CEP 21.040-900 - Salas: EXPANSÃO - CEPEDES - SALA 916, CETAB - SALA 909, CLAVES - SALA 700, - DCB - SALA 103 - DEMQS - SALA 907 - DIHS - LAPS - SALA 506 - DIHS - SALA 905-NUBIO - SALA 716, NUTEC - SALA 902, RADIS - SALA 510, RADIS - SALA 513.	23 2598-2701	Comercial	Agendar entrega
<b>Instituto de Pesquisa Leônidas e Maria Deane</b>	Rua Teresina, 476 - Adrianópolis, Manaus - Amazonas - cep 69057070	92 3621-2325 /2338	Comercial	Agendar entrega
<b>Instituto Nacional de Controle de Qualidade em Saúde</b>	Av. Brasil, 4.365, Manguinhos / RJ - CEP 21.040-900 - Prédio do INCQS/Serviço de Informática	21 3865-5208 /5150	Comercial	Agendar entrega
<b>MS- Instituto Nacional Fernandes Figueira</b>	Av. Rui Barbosa, 716/6º andar - Informática, Flamengo, Rio de Janeiro, RJ cep 22250020	21 2554-1887 /1892	Comercial	Agendar entrega

<b>Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venancio</b>	Av. Brasil, 4.365 – Bairro Manguinhos - Serviço de Informática - sala 103 - EPSJV - Rio de Janeiro/RJ cep 21040360	21 3865-9812 /9810	Comercial	Agendar entrega
<b>Fundação Oswaldo Cruz/DF</b>	Av L3 Norte s/n Campus Universitário Darcy Ribeiro, Gleba A, Brasília DF, CEP: 70.904-130	61-3329-4654	Comercial	Agendar entrega
<b>Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde</b>	Av. Brasil, 4.365 – Pavilhão Haity Moussatche Sala 222 - Manguinhos/RJ cep 21040360	21 3865-3206 / 21 3865-3204	Comercial	Agendar entrega
<b>Instituto de Pesquisas Gonçalo Moniz</b>	Sede: Rua Waldemar Falcão, 121 – Candeal – Salvador – Bahia – CEP 40296-710 - IGM - Serviço de Tecnologia da Informação  CIDACS: Parque Tecnológico da Bahia, Edf. Tecnocentro, R. Mundo, 121 - sala 315 - Trobogy, Salvador - BA, 41745-715	71 3176-2451 / 2221	Comercial	Agendar entrega
<b>Instituto Nacional de Infectologia Evandro Chagas</b>	Av. Brasil, 4.365 – Pavilhão Gaspar Viana - INI - Manguinhos/RJ cep 21045900	21 3865-9593	Comercial	Agendar entrega
<b>Centro de Criação de Animais de Laboratório</b>	FIOCRUZ/CECAL - Av. Brasil, 4.365 – Pavilhão do CECAL - Manguinhos /RJ cep 21045900 - Próximo a Dirac	21 3194-8471/ 3194-8470/ 3194-8464	Comercial	Agendar entrega
<b>Instituto Oswaldo Cruz</b>	Av. Brasil, 4.365 – Manguinhos/RJ - Prédio 26 - Informática do IOC	21 3865-8163	Comercial	Agendar entrega
<b>Instituto de Pesquisas Rene Rachou</b>	Prédio Pesquisa: Av. Augusto de Lima, 1.715, Barro Preto - Belo Horizonte/MG CEP 30190-009	31 3349-7709	Comercial	Agendar entrega
		31 3349-7709	Comercial	

<b>Instituto de Pesquisas Rene Rachou</b>	Prédio Administrativo: Av. Augusto de Lima, 1.520, Barro Preto - Belo Horizonte /MG CEP 30190-003			Agendar entrega
<b>Casa de Oswaldo Cruz</b>	Prédio STI: Av. Brasil 4365, Manguinhos - Rio de Janeiro/RJ, CEP 21040-900. Referência: Prédio ao Lado do Pavilhão Lauro Travassos / Próximo a Tenda	(21) 3865-2178 (21) 3865-2168 (21) 3865-2145	Comercial	Agendar entrega
<b>Casa de Oswaldo Cruz</b>	Prédio CDHS: Av. Brasil 4365, Manguinhos - Rio de Janeiro/RJ, CEP 21040-900. Referência: Em frente a Biblioteca de Manguinhos / Ao lado do Banco do Brasil	(21) 3865-2178 (21) 3865-2168 (21) 3865-2145	Comercial	Agendar entrega
<b>Casa de Oswaldo Cruz</b>	Prédio Museu da Vida: Av. Brasil 4365, Manguinhos - Rio de Janeiro/RJ, CEP 21040-900. Referência: Em frente a Biblioteca de Manguinhos / Ao lado do CDHS	(21) 3865-2178 (21) 3865-2168 (21) 3865-2145	Comercial	Agendar entrega
<b>Casa de Oswaldo Cruz</b>	Prédio DPH: Av. Brasil 4365, Manguinhos - Rio de Janeiro/RJ, CEP 21040-900. Referência: Atrás do prédio do Relógio / Próximo ao Quinino	(21) 3865-2178 (21) 3865-2168 (21) 3865-2145	Comercial	Agendar entrega
<b>Casa de Oswaldo Cruz</b>	Prédio OEM: Av. Brasil 4365, Manguinhos - Rio de Janeiro/RJ, CEP 21040-900. Referência: Próximo ao Pombal	(21) 3865-2178 (21) 3865-2168 (21) 3865-2145	Comercial	Agendar entrega
<b>Casa de Oswaldo Cruz</b>	Prédio Museologia: Av. Brasil 4365, Manguinhos - Rio de Janeiro/RJ, CEP 21040-900. Referência: Próximo ao Pombal	(21) 3865-2178 (21) 3865-2168	Comercial	Agendar entrega



		(21) 3865-2145		
<b>Casa de Oswaldo Cruz</b>	Campus Maré: Av. Brasil, 4036 (6º andar - sala 616) – Manguinhos, Rio de Janeiro /RJ. CEP 21040-900.	(21) 3865-2178 (21) 3865-2168 (21) 3865-2145	Comercial	Agendar entrega
<b>Instituto de Tecnologia em Farmacos</b>	Av Comandante Guarany, 447 - Jacarepaguá - RJ Cep 22775903	21 3348-5068 / 5064	Comercial	Agendar entrega
<b>Instituto de Tecnologia em Farmacos</b>	Rua Sizenando Nabuco, Nº 100 Manguinhos - RJ - Cep: 21.041-250	21 3977-2436 / 2439	Comercial	Agendar entrega
<b>Mata Atlântica</b>	Rua Sampaio Corrêa, S/N - Taquara - Cep: 22.713-560	21 2448-9191	Comercial	Agendar entrega
<b>Hélio Fraga</b>	Estrada de Curicica, Nº 2000 - Curicica - Cep: 22.780-195	21 2448-6848	Comercial	Agendar entrega
<b>Instituto de Tecnologia em Imunobiológicos</b>	Av. Brasil, 4.365 – Pavilhão Rocha Lima, Manguinhos, Rio de Janeiro/RJ cep 21040360 - Informática de Bio-Manguinhos	21 3882-9380	Comercial	Agendar entrega
<b>FIOCRUZ-CEARÁ</b>	Rua São José, S/N, Precaburra, Eusébio, Ceará, CEP 61760-000	85 3125-6453	Comercial	Agendar entrega
<b>Coordenação de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação</b>	Av. Brasil, 4.365 – Manguinhos/RJ - Pavilhão Quinino, sala 303	21 3885-1724 /1654	Comercial	Agendar entrega
<b>Coordenação de Gestão de Tecnologia da</b>	Campus Maré: Av. Brasil, 4036 – Manguinhos, Rio de Janeiro/RJ. CEP 21040-900.	21 3885-1724 /1654	Comercial	Agendar entrega

<b>Informação e Comunicação</b>				
<b>Coordenação de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação</b>	Rua Sampaio Corrêa, S/N - Taquara - Cep: 22.713-560	21 3885-1724 /1654	Comercial	Agendar entrega
<b>Fiocruz Mato Grosso do Sul</b>	Escola de Governo - Fiocruz Mato Grosso do Sul - Rua Gabriel Abrão,92, bairro Jardim das Nações, Campo Grande – MS, CEP: 79081-746	(67) 981726496 (67) 992300067	Comercial	Agendar entrega
<b>Fiocruz Mato Grosso do Sul</b>	Centro de Pesquisa - Fiocruz Mato Grosso do Sul - Av. Rádio Maia nº 830, Zona Rural, CEP 79106-550, Campo Grande, MS (Dentro do terreno da Embrapa Gado de Corte)	(67) 981726496 (67) 992300067	Comercial	Agendar entrega
<b>FIOCRUZ-RONDÔNIA</b>	Rua da Beira,nº 7671, BR 364, KM 3,5 - Bairro Lagoa, Rondônia - CEP 76812245	69 3219-6007	Comercial	Agendar entrega
<b>Instituto Carlos Chagas</b>	Predio Principal: Rua Professor Algacyr Munhoz Mader, 3775 Bloco C - Cidade Industrial de Curitiba - Curitiba CEP 81350010	41 3316-3230 ramal 4210	Comercial	Agendar entrega
<b>Instituto Carlos Chagas</b>	Prédio CSPP: Rua Professor Algacyr Munhoz Mader, 3775 INTEC - Cidade Industrial de Curitiba - Curitiba CEP 81350010 Referência: próximo ao Bloco C	41 3316-3230 ramal 4210	Comercial	Agendar entrega
<b>Instituto Carlos Chagas</b>	Prédio Biotério: Rua Professor Algacyr Munhoz Mader, 3775 Biotério - Cidade Industrial de Curitiba - Curitiba CEP 81350010 Referência: próximo ao do Bloco F	41 3316-3230 ramal 4210	Comercial	Agendar entrega
<b>FIOCRUZ-PARAÍBA</b>	Endereço Cidade Universitária João Pessoa - PB - Brasil	Fone: +55 (83) 3216-7200	Comercial	Agendar entrega

	CEP: 58.051-900			
<b>FIOCRUZ - PIAUI</b>	Rua Magalhães Filho, 519 - Centro/Norte, Teresina, Piauí - CEP 64000-128	86 - 3326-2101 / 98185-2307	Comercial	Agendar entrega
<b>Coordenação de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação</b>	Escritório Fiocruz: Av. Nadir Aguiar, 1805 - Jardim Dr. Paulo Gomes Romeo - Ribeirão Preto-SP, Prédio 2, Sala 107 - CEP: 14056-680 e Campus da USP, Av. Bandeirantes, 3900, Monte Alegre CEP: 14049-900 – Ribeirão Preto-SP - Chegando dentro do campus da USP, favor procurar pela Plataforma Fiocruz, na Rua dos Técnicos S/Nº - ao lado da garagem. Telefone: 3315-8800	016 - 3315-9956	Comercial	Agendar entrega
<b>Coordenação de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação</b>	Rua Visconde de Itaboraí, 188 - Bairro Valparaíso - Petrópolis - RJ - CEP: 25655-031	24 - 2103-2181 ramal 2580 / 99395-4098	Comercial	Agendar entrega

5.10.2. Os endereços estão sujeitos a alterações devido a eventuais mudanças de sede, ampliações e outras questões operacionais.

5.10.3. Considerando o disposto no art. 5º, V da IN SGD/ME nº 94/2022, eventuais despesas com transporte, hospedagem e demais custos operacionais decorrentes do efetivo e adequado atendimento dos chamados e demais serviços envolvidos correrão por conta da Contratada.

5.10.4. Serviços de alteração no parque de impressão (instalação, movimentação e remoção de equipamentos) e de reposição de consumíveis e suprimentos poderão ser realizados por empresas subcontratadas, observadas as condições deste TR. Em todos os casos, a Contratada é a única responsável perante a Administração por quaisquer incidentes, irregularidades, descumprimentos de níveis de serviços e quaisquer danos que eventualmente sejam causados diretamente ao Contratante ou a terceiros em decorrência das atividades relacionadas aos serviços objetos dos contratos.

**5.11. Os serviços serão prestados no seguinte horário:**

5.11.1. A disponibilidade diária dos serviços providos pela solução deverá atender às seguintes modalidades:

5.11.2. CONTÍNUA (24x7x365): disponibilidade dos ativos e serviços de outsourcing de impressão e abertura de chamados via sistema web ITSM e via Plataforma Web da Contratada pelos usuários;

5.11.3. DIURNA (dias úteis das 8h às 17h, ininterrupto): serviços de atendimento telefônico via ramal Fiocruz, e mensageria com operador da contratada (resposta humana) para abertura e acompanhamento de tickets de atendimento no sistema de ITSM;

5.11.4. 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 das unidades atendidas nem o cumprimento dos prazos exigidos neste documento.

5.11.5. 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 Item 7 deste documento.

**5.12. Materiais a serem disponibilizados**

5.12.1. 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:

5.12.2. Impressoras que atendam às especificações técnicas definidas neste TR e na proposta técnica vencedora apresentada pela Contratada;

- 5.12.3. Cabos elétricos e lógicos (no mínimo categoria 5E), autotransformador e/ou estabilizadores de tensão;
- 5.12.4. 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 pelo fiscal;
- 5.12.5. 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.
- 5.12.6. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:

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

- 5.13.1. Todos os chamados ou tickets registrados no ITSM deverão possuir prazo de garantia de 20 horas diurnas (conforme subseção “Horários de Prestação”), com possibilidade de reabertura por parte do usuário em caso de insatisfação com a solução aplicada, a contar de seu atendimento (solução aplicada).

#### **5.14. Formas de transferência de conhecimento**

- 5.14.1. A transferência do conhecimento dar-se-á pelos seguintes meios:
- 5.14.2. Reuniões presenciais ou remotas para ajustes, contextualização, nivelamento do conhecimento e alinhamentos diversos relativos a processos ou mecanismos de execução e comunicação, quando necessário;
- 5.14.3. Encaminhamento de projetos e documentação necessária à execução dos serviços;
- 5.14.4. Acesso a FAQs e bases de conhecimento providas pelas partes;
- 5.14.5. Divulgação de mecanismos de aprendizado da operação básica dos equipamentos instalados por meio de impressos afixados nos próprios equipamentos fornecidos, publicações ou proposição de e-mails institucionais para os usuários em geral, previamente aprovados pelas unidades da FIOCRUZ
- 5.14.6. Procedimentos de transição e finalização do contrato
- 5.14.7. 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, e indiretamente para outras eventuais empresas terceirizadas, sob supervisão da FIOCRUZ.
- 5.14.8. As atividades de transição compreendem as seguintes ações, dentre outras:
- Compartilhamento de listas de usuários, contatos, identificação e configurações de equipamentos, e responsabilidades.
  - Compartilhamento de listas de ativos (impressoras) e acessórios de sua propriedade necessários à disponibilidade dos serviços para controle de desmobilização;
  - Disponibilização de mecanismos de comunicação para tratamento das demandas e atividades de desmobilização e transição, visando a continuidade dos serviços;
  - Desativação e recolhimento de equipamentos próprios de forma tempestiva;
  - 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.
- 5.14.9. 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.

#### **5.15. Quantidade mínima de serviços para comparação e controle**

- 5.15.1. 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.
- 5.15.2. OSs de implantação e alteração conterão as quantidades de equipamentos a serem instalados, movimentados ou removidos e respectivos endereços.
- 5.15.3. 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.
- 5.15.4. 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.
- 5.15.5. O Contratante poderá rejeitar qualquer OS finalizada em que identificar inconformidades ou desvios de qualidade insanáveis, aplicando as penalidades cabíveis.

#### **5.16. Mecanismos formais de comunicação**

- 5.16.1. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:
- Ordem de Serviço;
  - Ata de Reunião;
  - Ofício;
  - Sistema de abertura de chamados;
  - E-mails e Cartas;
- 5.16.2. Os mecanismos padronizados de comunicação entre as partes são os a seguir descritos, e deverão basear-se nos modelos do apêndice “Modelos de Documentos Padronizados” deste TR, quando previstos, admitindo-se possíveis melhorias e adaptações, a critério do Contratante:

- Ordem de Serviço (OS):
  - 5.16.2.1. Emissor: Contratante;
  - 5.16.2.2. Destinatária: Contratada;
  - 5.16.2.3. Finalidade: Demandar à Contratada a prestação de serviço ou fornecimento de equipamentos em comodato relativos ao objeto do contrato;
  - 5.16.2.4. Forma de Comunicação: Expedida pelo Gestor do contrato para o Preposto da Contratada.
    - Relatórios de Serviços (RS):
  - 5.16.2.5. Emissora: Contratada;
  - 5.16.2.6. Destinatário: Contratante;
  - 5.16.2.7. Finalidade: Apresentação dos serviços executados para aprovação e posterior recebimento definitivo, nos termos e condições estabelecidos neste TR;
  - 5.16.2.8. Forma de Comunicação: Encaminhado pelo Preposto da Contratada para o fiscal, acompanhado dos demais documentos exigidos, conforme definições deste TR e seus apêndices.
  - Termo de Recebimento Provisório (TRP) Anexo III deste T.R
  - 5.16.2.9. Emissor: Contratante;
  - 5.16.2.10. Destinatária: Contratada;
  - 5.16.2.11. Finalidade: Declaração formal de que a documentação relativa aos serviços prestados vinculados a determinada OS foram entregues para avaliação de qualidade;
  - 5.16.2.12. Forma de Comunicação: Expedido pelo Fiscal Técnico do contrato para o Preposto da Contratada.
    - Termo de Recebimento Definitivo (TRD) Anexo IV deste T.R
  - 5.16.2.13. Emissor: Contratante;
  - 5.16.2.14. Destinatária: Contratada;
  - 5.16.2.15. Finalidade: Declaração formal de que os serviços prestados atendem aos requisitos estabelecidos no contrato;
  - 5.16.2.16. Forma de Comunicação: Expedido pelo Gestor do contrato para o Preposto da Contratada.
    - Autorização de Faturamento (AuF)
  - 5.16.2.17. Emissora: Contratante;
  - 5.16.2.18. Destinatário: Contratada;
  - 5.16.2.19. Finalidade: Documento que autoriza a Contratada a emitir nota fiscal no valor autorizado pelo Gestor do Contrato;
  - 5.16.2.20. Forma de Comunicação: Expedida pelo Contratante ao Preposto.
    - Nota Fiscal (NF)
  - 5.16.2.21. Emissora: Contratada;
  - 5.16.2.22. Destinatário: Contratante;
  - 5.16.2.23. Finalidade: Documento fiscal que registra o valor correspondente à prestação pecuniária entre as partes, necessário ao pagamento pela execução dos serviços referentes ao objeto contratual;
  - 5.16.2.24. Forma de Comunicação: Expedida pela Contratada ao Gestor ou Fiscal Administrativo do contrato.
    - Ata de Reunião (AR)
  - 5.16.2.25. Emissor: Contratada ou Contratante;
    - Destinatário: Contratante ou Contratada;
    - Finalidade: Relato de esclarecimentos, tratativas e compromissos acessórios ao contrato admitidas em reunião, de comum acordo entre as partes;
    - Forma de Comunicação: Enviado na forma eletrônica (via SEI ou por e-mail) ou entregue em mãos (a juízo do Contratante) pelos/aos responsáveis pela execução e fiscalização contratuais, conforme o caso, para assinatura dos participantes da reunião.
- 5.16.3. As demais comunicações necessárias não contempladas pelos mecanismos apresentados dar-se-ão na forma de ofícios expedidos pelo Contratante à Contratada e correspondências formais da Contratada ao Contratante.
- 5.16.4. Em atenção às diretrizes de sustentabilidade ambiental praticadas e fomentadas na Administração Pública Federal (APF), toda a comunicação dar-se-á preferencialmente na forma eletrônica, desde que satisfeitas as condições pertinentes quanto à segurança da informação (confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade), mormente o sistema de controle de processos administrativos que esteja em uso no Ministério - atualmente o SEI (Sistema Eletrônico de Informações), admitindo-se também a comunicação por e-mail, quando conveniente.
- 5.16.5. A critério do Contratante, poderá ser utilizado outro sistema automatizado para controle do contrato que implemente os mecanismos de execução de OSs e conseqüentemente o todo ou parte dos mecanismos apresentados nesta subseção.

### 5.17. Formas de Pagamento

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

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

5.18.1. 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.

5.18.2. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS 1 e 2.

## 6. Modelo de gestão do contrato

6.1. A gestão e fiscalização do contrato dar-se-ão nos termos da legislação pertinente, em especial o disposto no Decreto nº 11.246/2022 e na IN SGD/ME nº 94/2022, compreendendo os seguintes procedimentos principais, dentre outros:

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

6.3. 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.

6.4. 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.

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

### 6.6. Preposto

6.6.1. 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.

6.6.2. A Contratada deverá manter preposto aceito pelo Contratante disponível para representá-lo tempestivamente na execução do contrato, responsável pelas atividades definidas no art. 2º, VI e demais responsabilidades a ele designadas na IN SGD/ME nº 94/2022.

6.6.3. 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

6.6.4. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

### 6.7. Reunião Inicial

6.7.1. 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.

6.7.2. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

- Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;
- Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;
- Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
- 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;
- Entrega de documentação (declarações, certificados e demais documentos exigidos neste TR e seus apêndices) da Contratada e do fabricante dos equipamentos, comprovando que a solução possui as condições exigidas neste TR.

### 6.8. Fiscalização

6.8.1. 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.

#### 6.8.2. Fiscalização Técnica

- 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);
- O fiscal técnico do contrato anotar 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);
- Identificada qualquer inexecução 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);
- 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).
- No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o fiscal técnico do contrato

comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).

• 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).

#### 6.8.3. Fiscalização Administrativa

• 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).

• 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).

• 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.

#### 6.8.4. Gestor do Contrato

• 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).

• 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).

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

• 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).

6.8.5. 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).

6.8.6. 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).

6.8.7. 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.

#### 6.9. Papéis e Responsabilidades

6.9.1. São obrigações da CONTRATANTE:

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

6.9.3. 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;

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

6.9.5. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, quando aplicável;

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

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

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

6.9.9. 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;

6.9.10. Verificar, no prazo fixado, a conformidade das entregas recebidas provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e posterior recebimento definitivo.

6.10. São obrigações do CONTRATADO:

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

6.10.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do

objeto contratual;

6.10.3. 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;

6.10.4. 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;

6.10.5. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados, adequadamente dimensionada para fornecimento da solução de TIC com qualidade aceitável, considerando as disposições deste TR e seus apêndices, tendo em vista o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) e demais critérios de aceitação.

6.10.6. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato, considerando as disposições deste TR e seus apêndices, tendo em vista o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) e demais critérios de aceitação. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

6.10.7. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato, considerando as disposições deste TR e seus apêndices, tendo em vista o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) e demais critérios de aceitação.

6.10.8. Ceder à Administração os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre os diversos artefatos e produtos eventualmente produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo bases de conhecimentos, documentação de processos e projetos, código-fonte de aplicações, modelos e bases de dados, etc.

6.10.9. Executar os serviços objetos da contratação em estrita observância à metodologia de trabalho e demais requisitos e especificações técnicas deste TR.

6.10.10. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

6.10.11. Concorde, assine e cumpra integralmente com os termos de Compromisso e de Ciência, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no ME, a serem firmados pelo representante legal da Contratada e pelos funcionários envolvidos na prestação dos serviços, respectivamente, quando da assinatura do respectivo contrato, conforme modelos deste TR.

6.10.12. Manter sigilo e confidencialidade de todas as informações, em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis, repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na LGPD, sendo vedado o repasse das informações a outras empresas ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do contrato.

6.10.13. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização do Contratante.

6.10.14. Não fazer uso das informações pessoais, classificadas ou sensíveis prestadas pelo Contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão.

6.10.15. Utilizar recursos de segurança da informação e de tecnologia da informação de qualidade, eficiência e eficácia reconhecidas e em versões comprovadamente seguras e atualizadas, de forma reduzir o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou o Contratante estão expostos.

6.10.16. Reportar de imediato ao Contratante incidentes que envolvam vazamento de dados, indisponibilidade ou comprometimento da informação relacionados à Solução de TIC, em vista de eventual acesso ao ambiente computacional, a redes de dados e à integração com os mecanismos de autenticação de usuários disponibilizados pelo Contratante.

6.10.17. Implementar e manter controles específicos para registro de eventos, tais como logs de transações no sistema de bilhetagem e acesso a dados e a ativos de TIC para fins de auditoria, e disponibilizar todos os recursos necessários para que o Contratante, ou outra entidade formalmente indicada, realize, continuamente ou quando necessário, atividades de auditoria relacionadas ao objeto do contrato, bem como de segurança da informação e privacidade;

6.10.18. Realizar as atividades de transição contratual previstas neste TR para novas contratadas, ao final do contrato.

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

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

6.10.21. 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;

6.10.22. Fazer a transição contratual, quando for o caso;



## 7. Critérios de medição e pagamento

### 7.1. Níveis Mínimos de Serviços Exigidos

#### 7.1.1. Categorias de serviços técnicos e respectivos NMSs

7.1.1.1. Os serviços técnicos passíveis de abertura de chamados por parte dos usuários serão classificados da seguinte forma:

7.1.1.2. Tickets de Abastecimento: correspondem a chamados técnicos reposição de suprimentos que serão solucionados por profissionais autorizados pela Contratada.

7.1.1.3. Tickets de Suporte técnico: para solução de indisponibilidade de equipamentos em garantia devido a panes relacionados a problemas de hardware, e serão solucionados por profissionais técnicos acreditados ou autorizados pelos fabricantes.

7.1.1.4. Tickets de Movimentação de equipamentos para demandas de até 10 (dez) equipamentos na mesma sede, isto é, no mesmo endereço. Para estes casos a elaboração de projeto de alteração é dispensada.

• Os níveis mínimos de serviços - NMS (tempo de atendimento) para execução de tais serviços, contados desde a abertura do ticket até a solução da requisição ou problema (caracterizada pela reativação completa do equipamento e retomada de seu funcionamento normal) são os da tabela a seguir:

ID	Categoria	Solução	Prazo <sup>1</sup>
1	<b>Abastecimento</b>	Reposição dos consumíveis ou suprimentos	8 horas
2	<b>Suporte</b>	Reparo do equipamento em Manaus-AM, Campo Grande-MS e Porto Velho-RO	<b>24 horas</b>
3	<b>Suporte</b>	Reparo do equipamento nas demais localidades	12 horas
4	<b>Suporte</b>	Substituição do equipamento, caso o reparo não seja possível ou viável (Rio de Janeiro)	<b>24 horas</b>
5	<b>Suporte</b>	Substituição do equipamento, caso o reparo não seja possível ou viável (demais localidades)	5 dias uteis
6	<b>Movimentação</b>	Alterações do tipo Movimentação de Equipamento no mesmo endereço e demandas de pequenas quantidades	5 dias úteis

• Vale esclarecer que requisições para abastecimento de suprimentos são consideradas atípicas e devem ser tratadas como exceções, vez que a Contratada deverá acompanhar o quantitativo de páginas impressas por equipamento em relação à capacidade dos respectivos consumíveis instalados e realizar as substituições programadas no devido tempo, mantendo os devidos Planos de Provisionamento.

#### 7.1.2. Serviços de alteração do parque de impressão e respectivos NMSs

7.1.2.1. A execução de serviços relativos a OSs de alterações do parque de impressão estarão sujeitos aos NMS a seguir descritos.

#### 7.1.3. Projetos

7.1.3.1. Qualquer inclusão de novos equipamentos durante a vigência do contrato, independentemente da quantidade de localidades e de equipamentos, deverá ser atendida em relação à entrega dos equipamentos em, no máximo, 45 (quarenta e cinco) dias úteis.

7.1.3.2. Prazos de NMS que se esgotem em dias em que não houver expediente na respectiva Unidade serão prorrogados automaticamente para o próximo dia de expediente normal.

7.1.4. Aplicam-se ainda as seguintes regras para o NMS da tabela acima:

7.1.4.1. OSs de Implantação (OSIs), correspondentes às etapas 3 apresentadas na seção “Modelo de Execução do Contrato” deste TR - serão tratadas da mesma forma que as demais OSs de Alteração.

7.1.4.2. OSs de alteração poderão ser expedidas e executadas concomitantemente, desde que em localidades (cidades) distintas;

7.1.4.3. 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 todas as OS executadas, conforme condições estabelecidas na seção “Modelo de Execução” do presente TR.

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

7.1.5.1. Informações colhidas nos locais de execução dos serviços por fiscais setoriais ou outros servidores habilitados;

7.1.5.2. Inspeções e diligências realizados nos locais de execução dos serviços;

7.1.5.3. Verificações e extrações próprias de dados nos sistemas de Bilhetagem e de ITSM fornecidos pela Contratada;

7.1.5.4. Eventuais aplicações, rotinas ou sistemas de apuração automatizada de sua propriedade.

7.2. 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.

<b>IAT – Indicador de Atendimento Técnico (Geral)</b>	
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir a tempestiva resolução de problemas técnicos gerais.
<b>Meta a cumprir</b>	(NMS) - % 95,0% dos chamados atendidos dentro do prazo
<b>Instrumento de medição</b>	Ferramenta de ITSM.
<b>Forma de acompanhamento</b>	RAT e inspeções de chamados ( <i>tickets</i> ) por amostragem
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	$IAP\ ITAT = \left( \frac{\text{Total de chamados atendidos dentro do prazo}}{\text{Total de chamados encerrados no período}} \right) \times 100$
<b>Observações</b>	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.  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.

<b>Início de Vigência</b>	A partir da emissão da OS.
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	Redução de 1,0% sobre o valor da OS do mês de referência para cada 0,1% abaixo da meta, limitado a 10%

### **ISE - Indicador de Substituição ou suporte de Equipamentos**

<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir a continuidade dos trabalhos em situações de falhas de <i>hardware</i> nos equipamentos que exijam manutenção.
<b>Meta a cumprir</b>	(NMS) - % 95,0% dos chamados atendidos dentro do prazo
<b>Instrumento de medição</b>	Ferramenta de ITSM.
<b>Forma de acompanhamento</b>	RAT e inspeções de chamados por amostragem
<b>Periodicidade</b>	<i>Mensal</i>
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	$ISE = (\text{Total de chamados relativos a falhas em equipamentos atendidos dentro do prazo} / \text{Total de chamados relativos a falhas em equipamentos encerrados no período}) \times 100$
<b>Observações</b>	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.  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.
<b>Início de Vigência</b>	A partir da emissão da OS.

<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	Redução de 1% sobre o valor da OS de referência para cada 0,1% abaixo da meta, limitado a 10%
--	---

<b>INDICADOR DISPONIBILIDADE DO PARQUE - IDP</b>	
<i>Tópico</i>	Descrição
<i>Finalidade</i>	Assegura que os chamados estejam dentro do prazo de início e fim de atendimento, em parque cujo a quantidade de chamados mensais seja inferior a 20.
<i>Meta a cumprir</i>	IDP >= 98% disponibilidade do parque
<i>Instrumento de medição</i>	Ferramenta de ITSM
<i>Forma de acompanhamento</i>	Cálculo do tempo disponível de uso de todos os equipamentos existentes no parque
<i>Periodicidade</i>	Mensal
<i>Mecanismo de Cálculo (métrica)</i>	Hdisp = Total de horas disponível para funcionamento por mês do equipamento (total de horas * total de dia no mês). Hpar = Total de horas em que o equipamento ficou parado, (data/hora encerramento do chamado - data/hora abertura do chamado). Regime de trabalho = 24h / 7 dias.
<i>Observações</i>	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. 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 inativado no sistema de Bilhetagem a partir do dia seguinte à expiração do NMS. 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

	<p>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 FIOCRUZ.</p>
<i>Início de Vigência</i>	A partir da emissão da OS.
<i>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</i>	<p>IDP &gt;= 98% : Pagamento integral da fatura mensal</p> <p>IDP &gt;= 95% e &lt;= 98% : Glosa de 15% sobre a franquia dos equipamentos afetados</p> <p>IDP &gt;= 90% e &lt;= 95% : Glosa de 30% sobre a franquia dos equipamentos afetados</p> <p>IDP &gt;= 85% e &lt;= 90% : Glosa de 60% sobre a a franquia dos equipamentos afetados</p> <p>IDP &lt; 85% : Desconto integral a franquia mensal do equipamento afetado, em caso de 03 recorrência subsequente em um intervalo de 12 meses, será aplicado as sanções previstas no subitem 8.20 do Termo de Referência.</p>

### 7.3. Do recebimento

7.3.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10.(dez) 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).

7.3.2. 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.

7.3.3. 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).

7.3.4. 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)

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

7.3.6. 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.

7.3.7. 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;

7.3.8. 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.

7.3.9. 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)

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

7.3.11. 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.

7.3.12. 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.

7.3.13. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15 (quinze) 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:

7.3.14. 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).

7.3.15. 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;

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

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

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

7.3.19. 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.

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

7.3.21. 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.

#### 7.4. Procedimentos de Teste e Inspeção

7.4.1. Ao longo da execução do contrato, a FIOCRUZ 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.

7.4.2. 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:

7.4.3. 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;

7.4.4. 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;

7.4.5. Histórico de ações e acompanhamento e de avaliação de todos os chamados no ITSM.

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

7.4.7. Verificação de adequação da solução de TIC às especificações técnicas dos serviços estabelecidas neste TR;

7.4.8. 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;

7.4.9. Verificação das evidências de execução de tarefas rotineiras ou por demanda, na sua totalidade ou por amostragem.

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

7.5.1. 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:

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

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

- 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.

7.5.2. 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:

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

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
	N ã o c o m p a r e c e r injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência.

A1		Em caso de reincidência, aplicar-se-á multa de 1% sobre o valor total do contrato.
A2	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.
A3	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.
A4	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.
A5	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.
A6	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.
A7	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%.

A8	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
A9	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.
A10	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.
A11	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.	Multa de 1% por ocorrência, aplicado sobre o valor da OS de produção do mês de referência, até o limite de 15%. Em caso de reincidência em mês subsequente, aplicação em dobro, até o limite de 20%. Comprovado dolo (ocorrência intencional), aplicar-se-á multa de 0,25% sobre o valor total do contrato.
A12	Realizar cancelamento de chamado ( <i>ticket</i> ) na ferramenta ITSM sem justificativa aceita pelo Contratante.	Multa de 1% por ocorrência, aplicado sobre o valor da OS de produção do mês de referência, até o limite de 15%. Em caso de reincidência em mês subsequente, aplicação em dobro, até o limite de 20%. Comprovada ocorrência intencional, aplicar-se-á multa de 5% sobre o valor da OS de produção do mês de referência.
A13	Causar qualquer dano aos equipamentos do Contratante na execução das atividades contratuais.	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.



		Em caso de reincidência em mês subsequente, aplicar-se-á multa de 5% sobre o valor da OS de produção do mês de referência.
A14	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.	Multa de 1% por ocorrência, aplicado sobre o valor da OS de produção do mês de referência, até o limite de 10%.  Em caso de reincidência em mês subsequente, as multas são aplicadas em dobro, até o limite de 15%.
A15	Deixar de entregar qualquer projeto previsto nos “Requisitos de Projeto e Implantação” deste TR no respectivo prazo estipulado.	Multa de 1% por ocorrência, aplicado sobre o valor da OS de produção do mês de referência, até o limite de 10%.  Em caso de reincidência em mês subsequente, aplicação em dobro, até o limite de 15%.  Em caso de ocorrência por 3 meses consecutivos, será aplicada multa de 0,25% sobre o valor total do contrato.
A1	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.	Multa de 1% por ocorrência, aplicado sobre o valor da OS de produção do mês de referência, até o limite de 15%.  Em caso de reincidência em mês subsequente, aplicação em dobro, até o limite de 20%.

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

- Não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou
- Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;
- 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 no valor final a liquidar.
- 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.
- Serviços de suporte técnico e garantia serão executados pela contratada, que deverá responder 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.

- 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.

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

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

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

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

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

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

- 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.

7.5.8. 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:

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

- Deduzidos da garantia contratual; ou

- Recolhidos por meio de DAR;

- Na impossibilidade do recolhimento, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

## 7.6. Liquidação

7.6.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, 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.

7.6.2. 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.

7.6.3. 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:

7.6.3.1. o prazo de validade;

7.6.3.2. a data da emissão;

7.6.3.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

- período respectivo de execução do contrato;

- o valor a pagar; e

- eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.6.4. 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;

7.6.5. 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.

7.6.6. 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).

7.6.7. 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.

7.6.8. 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.

7.6.9. 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.

7.6.10. 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.

## 7.7. Prazo de pagamento

7.7.1. 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.

7.7.2. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice XXXX de correção monetária.

#### 7.8. Forma de pagamento

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

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

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

7.8.4. 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.

7.8.5. 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.

7.8.6. O pagamento será efetuado para cada OS mensal cujas entregas tenham sido aprovadas, mediante apresentação da respectiva NF - cujo valor será o definido nas unidades correspondentes - e uma vez cumpridas as condições e critérios estabelecidos neste TR.

7.8.7. A emissão das notas fiscais correspondentes a OSs encerradas deverá ser realizada somente após a entrega por parte da Contratada da correspondente documentação exigida, seguida da verificação da qualidade e consequente expedição dos respectivos Termo de recebimento por parte do Contratante, conforme o modelo de execução definido e os modelos de documentos que integram o presente TR.

7.8.8. Serão rejeitadas as NFs cujos valores não correspondam ao indicado nos respectivos Termo de recebimento definitivo, cujas unidades não tenham sido expedidas, ou que possuam data de expedição anterior.

#### 7.9. Antecipação de pagamento

7.9.1. A presente contratação não permite a antecipação de pagamento (parcial/total).

7.9.2. A liquidação ocorrerá de acordo com as regras do tópico respectivo deste instrumento.

#### 7.10. Cessão de crédito

7.10.1. 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.

7.10.2. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.

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

7.10.4. 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.

7.10.5. 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).

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

## 8. Critérios de seleção do fornecedor

#### 8.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

8.1.1. Nos termos do art. 25, § único da IN SGD/ME nº 94/2022, a licitação será realizada na modalidade de PREGÃO, na forma eletrônica. O julgamento das propostas de preços dar-se-á pelo critério de MENOR PREÇO, sendo declarada vencedora, em cada um dos lotes, a empresa que apresentar o MENOR PREÇO GLOBAL DO LOTE e que atender a todos os requisitos e exigências do certame.

#### 8.1.2. Margens de preferência:

8.1.2.1. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação, visto que os serviços de objetos da pretensa contratação são prestados predominantemente por empresas brasileiras situadas no Brasil. Desta forma, não se aplica para o presente objeto a necessidade do estabelecimento de margens de preferência.

## 8.2. Regime de execução

• 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.

8.2.2. Exigências de habilitação para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

• Habilitação jurídica

8.2.2.1. 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;

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

8.2.2.3. 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>;

8.2.2.4. 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;

8.2.2.5. 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.

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

8.2.2.7. 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

8.2.2.8. 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.

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

• Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

8.2.2.11. 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. 8.33 Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

• 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.

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

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

• Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Municipais 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.

• 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.

## 8.3. Qualificação Econômico-Financeira

8.3.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

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

8.3.3. Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), comprovados mediante a apresentação pelo licitante de balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais e obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

I - Liquidez Geral (LG) = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo)/(Passivo Circulante + Passivo Não Circulante);  
 II - Solvência Geral (SG) = (Ativo Total)/(Passivo Circulante + Passivo não Circulante); e  
 III - Liquidez Corrente (LC) = (Ativo Circulante)/(Passivo Circulante).

8.3.4. As empresas, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor ofertado pela licitante.

**8.4. Qualificação Técnica**

8.4.1. A licitante deverá comprovar, por meio de Atestado(s) de Capacidade Técnica, em nome do próprio, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que tenha executado serviços de características técnicas iguais aos da presente contratação, para comprovação de execução anterior de desempenho de atividade pertinente e compatível em características e prazos com o objeto da presente contratação.;

8.4.2. Os atestados devem comprovar, sem prejuízo dos demais aspectos, capacidade de que a empresa prestou serviços de Outsourcing de Impressão, contemplando no mínimo as seguintes quantidades:

- Mínimo de 20.000.000 (vinte milhões) impressões anuais;
- Serviços de instalação, configuração e manutenção de no mínimo 500 impressoras concomitantemente em produção;
- Serviço prestado em, no mínimo 6 (seis) Unidades de Federação diferentes no Brasil.

8.4.3. Os atestados devem conter o nome do atestante, endereço, telefone e e-mail institucional do representante da pessoa jurídica declarante.

8.4.4. Será permitido o cômputo de serviços executados em contratos distintos, desde que num mesmo período consecutivo de 12 (doze) meses, sendo considerado para efeito de quantitativos a soma dos atestados.

8.4.5. A exigência de 12 meses consecutivos visa evitar que o somatório de atestados acumulados durante certo período atinja o quantitativo exigido sem, no entanto, comprovar a capacidade logística e operacional da licitante em executar concomitantemente o volume de serviços previsto, posto que a prática das diferentes capacidades técnicas em períodos distintos não garante a experiência em um ambiente grande e complexo, tendo nesse sentido já posicionado o TCU no Acórdão 2387/2014 - Plenário: Sob essa ótica, entendo que admitir soma de atestados não se mostra o procedimento mais adequado para se aferir a capacidade técnico operacional das licitantes. Isso porque se uma empresa apresenta sucessivos contratos com determinados postos de trabalho, ela demonstra ter expertise para executar somente os quantitativos referentes a cada contrato e não ao somatório de todos.

Em outras palavras, a demanda por estrutura administrativa dessa empresa está limitada aos serviços exigidos, simultaneamente, não havendo que se falar em duplicação dessa capacidade operacional apenas porque determinado objeto executado em um exercício é novamente executado no exercício seguinte.

8.4.6. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresa pertencente ao mesmo grupo empresarial da licitante, sua subsidiária controlada ou controladora e por empresa na qual haja pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da licitante.

8.4.7. A licitante deverá fornecer folha de apresentação para cada um dos atestados, contendo a identificação das páginas e dos itens que correspondem à comprovação de cada exigência técnica demandada neste documento, bem como contendo a indicação de período da prestação dos respectivos serviços.

8.4.8. A licitante deverá apresentar comprovação documental de que possui sede ou equipe própria ou assistência técnica terceirizada em todas as localidades onde o serviço será prestado. Não será aceita Declaração da própria licitante.

**9. Estimativas do Valor da Contratação**

**Valor (R\$):** 16.658.049,23

9.1. A contratação em pauta adota o Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão instituído pela Secretaria de Governo Digital por meio da Portaria SGD/MGI nº 370/2023, na modalidade franquias mensal de páginas mais excedente, cuja métrica é a página impressa.

9.2. A mensuração do custo da contratação foi realizada com base em estudos estatísticos do histórico de consumo no contrato atual que vem atendendo a FIOCRUZ nos últimos anos.

9.3. A planilha demonstrativa da análise estatística que resultou nos quantitativos estimados de impressões para execução adequada dos serviços objetos da presente contratação, bem como os custos unitários utilizados para o respectivo cálculo dos valores totais, está acostada ao presente processo administrativo (SEI 25380.002553/2024-86).

Item	Especificação	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário	Valor Mensal Estimado	Prazo Contratual Meses	Valor Total

1	Outsourcing de impressão páginas monocromáticas dentro da franquia, sem papel- A4	Página	64.213.924	R\$ 0,1137	R\$ 152.106,73	48	R\$ 7.301.123,16
2	Outsourcing de impressão páginas Coloridas dentro da franquia, sem papel- A4	Página	7.059.952	R\$ 0,5833	R\$ 85.793,13	48	R\$ 4.118.070,00
3	Outsourcing de impressão páginas monocromáticas <b>dentro da franquia</b> , sem papel- A3 Outsourcing de impressão páginas monocromáticas dentro da franquia, sem papel- A3	Página	2.663.248	R\$ 0,3675	R\$ 20.390,49	48	R\$ 978.743,64
4	Outsourcing de impressão páginas coloridas dentro da franquia, sem papel- A3	Página	2.736.592	R\$ 0,9283	R\$ 52.924,55	48	R\$ 2.540.378,35
5	Outsourcing de impressão páginas monocromáticas excedentes, sem papel- A4	Página	18.942.652	R\$ 0,0420	R\$ 16.574,82	48	R\$ 795.591,38
6	Outsourcing de impressão páginas coloridas excedentes, sem papel- A4	Página	2.033.084	R\$ 0,2860	R\$ 12.113,79	48	R\$ 581.462,02
7	Outsourcing de impressão páginas monocromáticas excedentes, sem papel- A3	Página	787.696	R\$ 0,0620	R\$ 1.017,44	48	R\$ 48.837,15
8	Outsourcing de impressão páginas coloridas excedentes, sem papel- A3	Página	816.232	R\$ 0,3600	R\$ 6.121,74	48	R\$ 293.843,52
Valor Total estimado da contratação					R\$ 347.042,69		R\$ 16.658.049,23

9.4. O custo estimado total da contratação é de R\$16.658.049,23 (dezesseis milhões seiscentos e cinquenta e oito mil e quarenta e nove reais e vinte e três centavos).

9.5. A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre contratante e contratado, conforme especificado na matriz de risco constante do Contrato.

9.6. Conforme o art. 24 da IN SGD/ME nº 94/2022, os preços dos serviços objetos da presente contratação poderão ser reajustados utilizando-se a variação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, com efeitos financeiros iniciados a partir da data de aquisição do direito da Contratada.

9.7. O reajuste será admitido decorrido o interregno de 12 meses, contado da data limite para apresentação da proposta, e, nos subsequentes, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido.

## **10. Adequação orçamentária**

### **10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

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

10.1.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Gestão/Unidade: COGETIC - Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação;

II) Fonte de Recursos: 1001;

III) Programa de Trabalho: PTRES : 234048;

IV) Elemento de Despesa: 339040;

V) Plano Interno: A1CGT;

VI) Ação Orçamentária: 21DA - MODERNIZACAO DE UNIDADES DA FUNDACAO OSWALDO CRUZ

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

## 11. Cronograma Físico Financeiro

Exercício	Valor (R\$)
2025 (12 meses)	R\$ 4.164.512,31
2026 (12 meses)	R\$ 4.396.892,10
2027 (12 meses)	R\$ 4.642.238,67
2028 (12 meses)	R\$ 4.901.275,59
Totais (48 meses)	*R\$ 18.104.918,67

\* Custo Total de propriedade com ICTI estimado em 5,58% a.a.



## 12. Responsáveis

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

### **FERNANDO JOSE RIBEIRO SPEICH**

Integrante Requisitante da EPC

### **THIAGO DA FONSECA CARELLI**

Integrante Requisitante Substituto da EPC



*Assinou eletronicamente em 04/09/2024 às 19:45:14.*

### **THIAGO FERNANDES DE OLIVEIRA**

Integrante Técnico da EPC



*Assinou eletronicamente em 04/09/2024 às 17:17:59.*

### **OSVALDO LUIZ DE OLIVEIRA RAYMUNDO**

Integrante Administrativo da EPC



*Assinou eletronicamente em 05/09/2024 às 15:16:25.*

**MISAEEL SOUSA DE ARAUJO**

Autoridade Máxima de TIC



*Assinou eletronicamente em 04/09/2024 às 20:05:58.*

## Lista de Anexos

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

- Anexo I - ANEXOS\_TR\_1592024.rar (855.81 KB)