



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - PJS
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

FORMULÁRIO VI - NP 09 - PROJETO BÁSICO / TERMO DE REFERÊNCIA (AQUISIÇÃO DE BENS/PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA)

Termo de Referência de TIC Nº 33/2025 - SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO

Em 30 de outubro de 2025.

1. **EQUIPE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO**

1.1. **Unidade Demandante:**

Secretaria de Tecnologia da Informação

1.2. **Equipe de Planejamento da Contratação:**

Integrante Demandante:	Marcianne Ribeiro Antunes Lima	Matrícula:	21.111.341
E-mail do Integrante Demandante:	mrlima@tjes.jus.br	Telefone:	(27) 3357-4511 (
Integrantes Técnicos:	Jeferson Kretli Mendes	Matrícula:	04596889
E-mails dos Integrantes Técnicos:	jkmendes@tjes.jus.br	Telefone:	(27) 3345-0495
Integrantes Técnicos:	Andre Bertollo Ferreira	Matrícula:	20966144
E-mails dos Integrantes Técnicos:	abferreira@tjes.jus.br	Telefone:	(27) 3357-4511
Integrante Administrativo	Eduardo Fernandes Leal	Matrícula:	24120647-1
E-mail do Integrante Administrativo:	efleal@tjes.jus.br	Telefone:	(27) 3357-4511

1.3. **Contratante:**

Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo – PJS

CNPJ (MF): 27.476.100/0001-45

Inscrição Estadual: Isento

Inscrição Municipal: Isento

Nome Fantasia: Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo

Rua Desembargador Homero Mafra, nº 60, Enseada do Suá - CEP 29050-906 - Vitória – ES

2. **OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

2.1. Prestação de serviços de impressão e digitalização, caracterizados como “outsourcing de impressão e de digitalização”, com fornecimento de equipamentos de impressão e reprografia digitais, solução de gerenciamento de ativos e bilhetagem, assistência técnica, manutenção preventiva, corretiva e preditiva, fornecimento de insumos e consumíveis, e treinamento.

CATSER: 26654 (divergências de especificação entre o CATSER e o Termo de Referência, prevalecerão as deste documento).

2.2. **BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO**

A licitação terá um lote único, formado por 5 (cinco) itens, conforme tabela e especificações do objeto a seguir:

Item	Descrição	Quantidade Equipamentos
1	Multifuncional com Tecnologia Eletrofotográfica a Seco - Monocromática - mais de 1000 paginas por mês (tipo 1)	540
2	Multifuncional com Tecnologia Eletrofotográfica a Seco - Policromática - ate 1000 paginas por mês (tipo 2)	20
3	Multifuncional com Tecnologia Eletrofotográfica a Seco - Monocromática - ate 1000 paginas por mês (tipo 3)	810

Total de equipamentos	1.370
------------------------------	--------------

Item	Descrição	Quantidade média de Impressão	Qtd Anual Estimada	Qtd estimada para 4 Anos
4	Serviços de impressão por página A4 Monocromática	1400000	16.800.000	67.200.000
5	Serviços de impressão por página A4 Policromática	9000	108.000	432.000
Totais		1.409.000	16.908.000	67.632.000

Tabela 1: Quantidade de equipamentos e estimativa de consumo por período.

- 2.3. A prestação dos serviços será realizada na Sede do CONTRATANTE, bem como nas suas unidades judiciárias distribuídas em todo o Estado do Espírito Santo, conforme locais indicados neste documento;
- 2.4. O serviço de *outsourcing* de impressão compreende:
- 2.4.1. Fornecimento de equipamentos novos, não remanufaturados, sem uso anterior;
- 2.4.2. Instalação, configuração e assistência técnica dos equipamentos, com manutenção corretiva, preventiva e preditiva e com reposição de peças;
- 2.4.3. Fornecimento, com exceção de papel, de todos os suprimentos e consumíveis, novos, não remanufaturados, originais e genuínos do fabricante dos equipamentos;
- 2.4.4. Fornecimento de solução de administração do serviço contratado, com software de gerenciamento de ativos e bilhetagem;
- 2.4.5. Suporte aos usuários da solução incluindo, no mínimo, a instalação, a configuração e a assistência técnica dos equipamentos;
- 2.4.6. Treinamento para utilização dos recursos de impressão disponibilizados, para Solução de Gerenciamento de Ativos e Bilhetagem e demais itens que compõem o serviço contratado.

2.5. JUSTIFICATIVA DA QUANTIDADE

A Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) deste PJES possui a incumbência de assegurar que os serviços de TIC sejam prestados de forma satisfatória, com a finalidade de garantir o Princípio da Eficiência, o qual aduz que a atividade administrativa e jurisdicional deve ser exercida com presteza, perfeição e rendimento funcional, exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades dos jurisdicionados.

Neste sentido, o PJES, através da Secretaria de Tecnologia da Informação, visa a contratação de serviços de impressão e digitalização, caracterizados como “outsourcing de impressão e de digitalização”, com fornecimento de equipamentos de impressão e reprografia digitais, solução de gerenciamento de ativos e bilhetagem, assistência técnica, manutenção preventiva, corretiva e preditiva, fornecimento de insumos e consumíveis (exceto papel) e treinamento, a fim de dar continuidade aos serviços que atendem aos objetivos estratégicos da instituição, uma vez que as informações produzidas devem ser impressas, copiadas e digitalizadas de forma rápida e confiável, de pronto a serem utilizadas quando for necessário, cumprindo assim o Princípio da Continuidade do Serviço Público.

A quantidade de equipamentos e softwares apresentada está vinculada ao quantitativo de recursos de impressão conectados na rede do PJES, na data de elaboração deste documento, com o objetivo de garantir a infraestrutura mínima necessária, conforme a Resolução nº 019/2018, que estabelece o padrão de distribuição dos computadores, impressoras, scanners e leitores ópticos no PJES.

3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

3.1. MOTIVAÇÃO:

O TJES dispõe de contrato de serviços de outsourcing de impressão vigente até fevereiro de 2026 e tem se beneficiado dessa solução a qual, comprovadamente, contribui para a boa gestão e eficiência do PJES, impactado positivamente na busca incessante pelo aprimoramento dos processos, gerenciamento de recursos e redução de custos na prestação dos serviços jurisdicionais.

A contratação desses serviços, na modalidade de outsourcing, oferece uma vantagem técnica e financeira significativa para o TJES, uma vez que a Administração não precisa realizar investimentos substanciais na aquisição de equipamentos e recursos de TI – como impressoras, softwares, peças e insumos. Isso também elimina a necessidade de manutenções e substituições periódicas, que seriam constantes devido à depreciação e obsolescência causadas pelo avanço tecnológico e o desgaste natural dos equipamentos.

Destaca-se que o TJES ainda possui parque de impressão próprio e, atualmente, conta com aproximadamente 574 impressoras que estão fora do contrato atual de outsourcing, além de estarem sem cobertura de suporte técnico e garantia do fabricante.

Por outro lado, importante mencionar que com o processo eletrônico e automatização dos serviços os serviços de impressão laser tendem reduzir, e diante da dificuldade de se manter e operacionalizar parque próprio de impressão, busca-se, com o serviço de outsourcing de impressão, expandir por toda capilaridade e necessidade do TJES contribuindo para a eficiência e efetividade na prestação jurisdicional.

3.2. **ALINHAMENTO ESTRATÉGICO:**

A contratação está alinhada a qual objetivo do planejamento estratégico institucional/ tecnologia da informação e a qual indicador?

[X] Elevar a produtividade do Poder Judiciário	[X]	Gerenciar e adequar recursos tecnológicos de forma a maximizar sua utilização para uma melhor produtividade
[X] Assegurar sistemas e infraestrutura de TI adequados	[X]	Atualizar o parque tecnológico
	[]	Implantar projeto Datacenter backup visando a Gestão de Continuidade de Negócio
	[]	Adquirir e Implantar um Sistema Integrado de Gestão Administrativa
	[]	Convergir e integrar os sistemas legados
	[]	Implantar o Processo Judicial Eletrônico
	[]	Implantar sistema de diárias e suprimento de fundos
	[]	Integração dos sistemas de folha de pagamento, almoxarifado, patrimônio e contábil
	[]	Melhoria do sistema de controle de contratos e inclusão do controle de convênios e termos congêneres

3.3. **ESTUDOS PRELIMINARES:**

O presente documento é derivado dos estudos realizados pela Equipe de Planejamento da Contratação, conforme documentos, 2534461, 2704129, 2704130 e 2704131 anexos aos presentes autos.

3.4. **DEMANDA PREVISTA:**

O Outsourcing de Impressão e Digitalização está presente em boa parte da administração pública, em função do alto grau de efetividade na prestação dos serviços, na agilidade do fornecimento de suprimentos e na substituição dos equipamentos em caso de defeito ou pane. Outro aspecto positivo está relacionado ao controle e gerenciamento daquilo que for reproduzido ou impresso por meio da rede, identificando, inclusive, o responsável pelo envio de determinada cópia/impressão aos equipamentos. A opção por este modelo de contratação (serviço de reprodução documental com a atualização tecnológica dos equipamentos) ocorre em função das seguintes demandas e benefícios:

- I - Eliminação de investimentos iniciais com a aquisição de equipamentos;
- II - Redução de custos com os insumos e consumíveis, visto que estes são fornecidos com menores preços, obtidos pelas compras em grande escala, que podem ser realizadas pelo prestador de serviços;
- III - Por se tratar de contrato de serviço onde o custo final será apurado pelo número de cópias e impressões realizadas, o uso de máquinas de maior capacidade pela CONTRATADA, otimiza os prazos para atendimento das demandas, bem como possibilita o alcance de valores por cópia inferiores àqueles usualmente praticados no mercado;
- IV - Proporcionar a gestão efetiva do serviço de reprodução de documentos, que possibilita a obtenção de indicadores de qualidade, desempenho, disponibilidade, utilização de recursos e custos de forma mais ágil e exata, permitindo melhor planejamento, tomadas de decisão e ações rápidas, cada vez mais demandadas pelas unidades, especialmente aquelas finalísticas;
- V - Permitir a eliminação da necessidade de infraestrutura de logística para atendimento de solicitações e distribuição de insumos e consumíveis;
- VI - Reduzir de forma drástica as interrupções do serviço de reprodução documental e impressão, através da implantação e aplicação de acordos de níveis de serviço (Service Level Agreement - SLA);
- VII - Permitir a aplicação do conceito de centro de custos, na contabilização das cópias e impressões realizadas por Órgão, por Unidade Administrativa, por ilha de reprodução/impressão (ou similar), ou mesmo por equipamento, viabilizando maior controle e racionalização mais eficazes, que sempre resultam em significativa redução dos volumes reproduzidos/impressos;
- VIII - Eliminação das tarefas de gerência de estoque, das compras e do acondicionamento de insumos e consumíveis;
- IX - Viabilizar a uniformização e padronização dos produtos finais de impressão;
- X - Estes serviços possibilitam uma expressiva melhoria no sistema de gerenciamento de reproduções documentais e impressões, uma vez que os provedores de serviço conseguem oferecer escala e melhor aproveitamento dos recursos. Dotarão, ainda, ao PJES de tecnologias de última geração, desobrigando este PJES da necessidade de investir altos valores periodicamente na atualização de seus ambientes de impressão e cópias;
- XI - Deve-se ressaltar que esse modelo minimiza sobremaneira a possibilidade interrupção dos serviços de reprodução/impressão, que tem como consequência prejuízos aos serviços jurisdicionais das unidades internas e do atendimento aos cidadãos;
- XII - A metodologia de execução dos serviços utilizada pela Administração possibilita a obtenção de ganho em escala, uma vez que não permitirá a majoração do custo da cópia/impressão aos equipamentos que tiverem baixa taxa de utilização, tampouco àqueles que são equipamentos de maior robustez.

3.5. Soluções Disponíveis

- a) Solução 1: Aquisição de equipamentos;
- b) Solução 2: Contratação do serviço de *outsourcing* de impressão e digitalização, cuja forma de pagamento resulta do somatório do valor da locação dos equipamentos e do valor da volumetria de impressão (mensal), decrescido de eventuais glosas;
- c) Solução 3: Contratação do serviço de *outsourcing* de impressão e digitalização, cuja forma de pagamento resulta do somatório do valor da franquia e do valor da volumetria de impressão excedente (mensal), decrescido de eventuais glosas.

3.6. ANÁLISE E COMPARAÇÃO DOS CUSTOS TOTAIS DA SOLUÇÃO DE TIC

3.6.1. Solução 1: Aquisição de Equipamentos

A aquisição de equipamentos consiste em o próprio PJES realizar a compra dos equipamentos, além dos toners e consumíveis de cada um deles. Toda a gestão de impressão, substituição de toners e consumíveis é feita pelo próprio órgão, incluindo o fornecimento e o controle do software de bilhetagem e implantações em rede.

Além disso, é necessário que o PJES promova toda a implantação e a instalação dos equipamentos nas unidades judiciárias. Cabe destacar que a Secretaria de Tecnologia da Informação deste PJES não dispõe de recursos humanos suficientes para a realização de tal tarefa, tendo que, necessariamente, terceirizar o serviço de instalação.

Seguem as vantagens e desvantagens elencadas para esta solução.

Vantagens:

- Maior flexibilidade para gerir os equipamentos considerando que o próprio órgão faz a gestão de todos os itens e equipamentos;
- Não aumenta a possibilidade de vazamento de dados sigilosos;
- As unidades judiciárias já estão habituadas a impressoras do próprio PJES não havendo necessidade de adaptação à novas soluções de impressão;
- Redistribuição de equipamentos para áreas que não utilizam tanto serviço de impressão para áreas que utilizam mais serviço impressão.

Desvantagens:

- O dispêndio de recursos inicial é grande, pois envolve aquisição de todos os equipamentos e compra dos insumos de impressão;
- Necessidade de depósito para recebimento, teste, aceite e patrimonialização dos equipamentos e durante o processo de desfazimento;
- Processo de desfazimento é burocrático;
- Não há nível de serviço acordado;
- Dificuldade de adquirir suprimentos de impressão, o que implica em indisponibilidade do serviço;
- Muitos custos indiretos com pessoal, maior número de processos para diferentes itens de contratação, como equipamentos, toners e consumíveis em diferentes datas;
- Risco de obsolescência dos equipamentos por não ter a capacidade de fazer novos investimentos;
- Geração de custo pela redistribuição de equipamentos.

Não é aconselhável manter esse tipo de solução, pois tem se tornado cada vez mais complexo realizar a compra de equipamento para impressão, principalmente quando se trata de suprimentos. Por mais que prevaleçam poucos modelos de impressoras, a heterogeneidade ainda está presente dificultando a compra de suprimentos por meio de Pregão Eletrônico. Além disso, como não há um controle efetivo da quantidade de impressão, fica complexo identificar a real demanda por suprimento para distribuição. Isso gera indisponibilidade dos serviços de impressão, insatisfação dos usuários e limita a prestação jurisdicional das unidades.

Outro fato que desabona esse tipo de solução, é a necessidade de contratos de manutenção após o período de garantia. Assim, a contratação, a posteriori, de serviços de manutenção para ativos fora de garantia, usualmente é mais onerosa para a Administração do que quando o bem é adquirido com garantia para toda sua vida útil. Ainda, os contratos de manutenção têm seus custos elevados na medida em que os bens mantidos se tornam obsoletos. Ou seja, quanto mais antigo for o ativo de TI, menor seu valor comercial e maior será seu custo de manutenção, devido à dificuldade de provimento de peças de reposição e do maior risco do fornecedor descumprir os níveis de serviço exigidos para reparo desses equipamentos.

3.6.2. Solução 2: *Outsourcing de impressão* - Locação de equipamentos de impressão e digitalização com pagamento mensal por equipamento, acrescido das páginas efetivamente impressas/cópias

O modelo de locação de equipamentos acrescido de páginas impressas consiste no pagamento de aluguel de equipamentos por um valor mensal fixo e pagamentos por cada página impressa no respectivo equipamento. Dessa forma, teremos um valor fixo a ser pago à CONTRATADA (aluguel) e outro valor variável (nº de impressões). Para este tipo de solução, toda a gestão de

impressão é feita pela CONTRATADA, incluindo o controle de softwares de gerenciamento de ativos e bilhetagem e implantações em rede, com a supervisão e fiscalização do CONTRATANTE.

Seguem as vantagens e desvantagens elencadas para esta solução.

Vantagens:

- Gerência dos equipamentos é feita pela CONTRATADA, resultando em menor custo de pessoal do CONTRATANTE;
- Maior Competitividade, uma vez que o mercado está se adaptando às necessidades dos órgãos públicos que têm optado por contratar outsourcing de impressão em detrimento à aquisição de equipamentos de impressão e suprimentos;
- Pode ser vantajosa, a depender do número de impressão no órgão. Quanto maior o número de impressões no órgão, melhor o custo-benefício;
- Os toners usados são recolhidos pela CONTRATADA para reciclagem ou fim diverso, conforme Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos ou Declaração de Sustentabilidade Ambiental fornecido e exigido em edital, não havendo necessidade do CONTRATANTE em estabelecer programa para desfazimento deste tipo de consumível;
- Não há necessidade de processo de desfazimento de bens ao final do contrato. Os equipamentos são devolvidos à CONTRATADA;
- Processos de contratações futuros são mais simples, devido à expertise adquiridas e da manutenção da solução;
- Orçamento de Custeio;
- Pagamento mensal;
- Maior disponibilidade do serviço de impressão;
- Facilidade na alteração da quantidade de equipamentos, no caso de mudança de layout ou de localização;
- Possibilidade de melhor redistribuição de equipamentos, uma vez que o pagamento é feito mediante taxa fixa (aluguel da multifuncional).

Desvantagens:

- Se os valores dos aluguéis dos equipamentos forem muito superiores aos valores de impressão, pode não ter vantagem para a administração, pois haverá pagamento com pouca utilização dos equipamentos;
- Aumento da possibilidade de vazamento de dados sigilosos;
- Demanda mudança cultural nas unidades judiciárias para adaptação à solução de outsourcing.

A adoção do presente modelo apresenta-se como uma solução mais segura e adequada ao contexto do TJES, especialmente quando comparada ao modelo de franquia mensal por página impressa (solução 3), que apresenta como principal desvantagens o risco financeiro associado ao não atingimento do volume contratado, situação que já se comprovou desfavorável na contratação vigente da presente solução.

No modelo de locação com pagamento por página, esse risco é totalmente mitigado, uma vez que o contrato não exige a definição de uma franquia mínima. O contratante paga uma mensalidade fixa referente ao aluguel dos equipamentos — que garante sua disponibilidade, manutenção e suporte —, e apenas pelas páginas efetivamente impressas. Dessa forma, os custos se ajustam automaticamente às variações de demanda, seja por sazonalidade, seja em função de mudanças estruturais, como transformação digital, unificação de Secretarias ou redução natural da demanda por impressão.

Além da eliminação do risco de pagamento por não utilização, este modelo proporciona maior previsibilidade e controle dos custos operacionais. A gestão do parque de impressão permanece simplificada, com suporte técnico, reposição de suprimentos e manutenção sob responsabilidade da contratada, reduzindo a necessidade de intervenção da equipe interna do TJES. Ademais, a flexibilidade para redistribuição dos equipamentos de acordo com as necessidades das unidades, sem impacto nos custos fixos, torna o modelo ainda mais eficiente, especialmente em um ambiente institucional em constante transformação.

3.6.3. Solução 3: Outsourcing de impressão - Pagamento de franquia mensal de páginas, acrescido das páginas excedentes

Essa solução de outsourcing consiste no pagamento mensal para a CONTRATADA composto pela quantidade mínima de equipamentos e pelo valor mínimo mensal de páginas impressas pré-estabelecidos em franquia. O valor a ser pago a mais (excedente) ocorrerá somente se a CONTRATANTE ultrapassar a quantia mínima contratada de páginas impressas.

Para esse cenário, foram levantadas as vantagens e desvantagens.

Vantagens:

- Maior Competitividade, uma vez que o mercado está se adaptando às necessidades dos órgãos públicos que têm optado por contratar outsourcing de impressão em detrimento à aquisição de equipamentos de impressão e suprimentos;
- Gerência dos equipamentos e suprimentos é feita pela CONTRATADA, resultando em menor custo de pessoal do CONTRATANTE;
- A franquia pode ser global e não apenas por unidade, gerando um “equilíbrio de impressões” em nível institucional.

- Os equipamentos podem ser alocados em qualquer tipo de unidade (com pouca ou muita impressão), pois o que contará para o custo final é a quantidade total de impressão do conjunto de equipamentos. Ou seja, haverá compensação de impressão de lugares que imprimem pouco por lugares que imprimem muito;
- Os toners usados são recolhidos pela CONTRATADA para reciclagem ou fim diverso, conforme Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos ou Declaração de Sustentabilidade Ambiental fornecido e exigido em edital, não havendo necessidade do CONTRATANTE em estabelecer programa para desfazimento deste tipo de consumível;
- Não há necessidade de processo de desfazimento de bens ao final do contrato. Os equipamentos são devolvidos à CONTRATADA;
- Pode-se colocar cláusulas no contrato para compensação por até 6 (seis) meses, caso não atinja o número mínimo de impressões da franquia em determinado mês;
- Modelo de contratação recomendado pelo Ministério da Economia;
- Processos de contratações futuros são mais simples, devido à expertise adquiridas e da manutenção da solução;
- Orçamento de Custeio;
- Pagamento Mensal;
- Maior disponibilidade do serviço de impressão e digitalização e garantia de suprimentos de impressão.

Desvantagens:

- O principal risco deste modelo é contratar uma franquia e não realizar o consumo (pagamento superior em caso de não atingimento do número de cópias);
- Aumento da possibilidade de vazamento de dados sigilosos;
- Demanda mudança cultural nas unidades judiciárias para adaptação à solução de outsourcing;
- Alteração da quantidade de equipamentos de impressão e digitalização dependente de alteração na franquia de impressão;
- Gerenciamento de contrato com mais acurácia e mensal.

Essa solução se demonstrou desvantajosa economicamente na contratação vigente, devido ao risco financeiro associado ao não atingimento da franquia contratada, que resulta em pagamentos superiores ao efetivamente consumido.

Outro ponto que torna a solução 3 inviável economicamente e que agrava o risco financeiro associado a essa solução, são as variações sazonais no consumo de impressão — como ocorre nos meses de dezembro e janeiro, durante o recesso —, além de oscilações decorrentes de projetos em andamento no PJES, a exemplo do Programa de Modernização do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo (PROMOJUES), que tem como um dos objetivos promover a transformação digital, por meio da conversão de diversas unidades judiciárias em unidades 100% digitais.

Soma-se a isso, o processos de reestruturação administrativa, com a unificação de Secretarias e Comarcas, que impacta diretamente na demanda por serviços de impressão e digitalização, refletindo negativamente na eficiência econômica da solução contratada por franquia mensal de páginas, uma vez que, diante de tal cenário, não seria possível precisar qual o quantitativo e valor da franquia que seria adequado para atender as reais necessidades do TJES.

3.7. JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

Considerando a experiência do TJES na contratação anterior, que adotou o modelo de outsourcing baseado em franquia por páginas (**solução 3**), ficou evidente uma desvantagem significativa: o risco financeiro associado ao não atingimento da franquia contratada, que resulta em pagamentos superiores ao efetivamente consumido. Esse cenário se agrava especialmente quando há períodos com volume de impressão reduzido, o que impacta negativamente na eficiência econômica da solução contratada. Esse risco é potencializado quando não há pleno conhecimento sobre os quantitativos reais de impressão e quando há oscilações de consumo.

A adoção da **Solução 1 — Aquisição dos equipamentos**, em síntese, não se mostra viável para o PJES, em razão do elevado custo inicial e da necessidade de o próprio órgão assumir integralmente a gestão do parque, incluindo instalação, manutenção, bilhetagem e controle de suprimentos, o que sobrecarrega a equipe de TI, que já possui limitações de recursos. Soma-se a isso a dificuldade recorrente na aquisição de suprimentos, agravada pela heterogeneidade dos modelos, e o aumento progressivo dos custos de manutenção após o fim da garantia, devido à obsolescência dos equipamentos e à escassez de peças. Além dos altos custos diretos e indiretos, o modelo ainda demanda esforços operacionais significativos com patrimonialização, armazenamento e processos burocráticos de desfazimento, tornando-se oneroso, complexo e operacionalmente ineficiente para o Tribunal.

Diante desse cenário, a adoção da **Solução 2**, que combina a locação de equipamentos com um pagamento mensal fixo acrescido apenas do custo pelas páginas efetivamente impressas, mostra-se mais adequado à realidade do TJES. Pois esse modelo elimina o risco de pagamentos por volumes não utilizados, trazendo maior aderência ao consumo real, sem a necessidade de estimativas prévias precisas.

Outra vantagem relevante desse modelo está na sua flexibilidade financeira, pois a existência de um custo fixo por equipamento garante previsibilidade de gastos, enquanto o custo variável por página se ajusta automaticamente às oscilações na demanda de impressão, uma vez que será pago apenas as páginas que forem efetivamente impressas. Essa característica se mostra extremamente benéfica no contexto institucional do TJES, que apresenta variações sazonais no consumo de impressão — como ocorre nos meses de dezembro e janeiro, durante o recesso —, além de possíveis oscilações decorrentes de projetos específicos, a exemplo da transformação digital, que tem convertido diversas unidades judiciárias em unidades 100% digitais. Soma-se a isso, o processos de reestruturação administrativa, como a unificação de Secretarias e Comarcas, que impactam diretamente na demanda por serviços de impressão e digitalização. Nesse cenário, a flexibilidade da solução 2

permite que os custos sejam ajustados de acordo com o consumo real, evitando desperdícios e assegurando maior aderência às necessidades institucionais.

Um outro aspecto, é que a administração passa a estar centrada na gestão do parque de equipamentos, com foco na disponibilidade e na manutenção, desvinculando-se da necessidade de controlar se a franquia contratada está sendo ou não atingida. Isso reduz a complexidade operacional e contribui para uma gestão mais eficiente dos recursos de tecnologia da informação.

Outrossim, é importante destacar que o TJES ainda não possui maturidade plena para dimensionar com precisão suas reais necessidades de impressão, especialmente diante de um cenário de incerteza marcado por significativas transformações estruturais e tecnológicas por meio da transformação digital, unificação de Secretarias e Comarcas, associado a oscilações recorrentes no consumo. Ante o exposto, a adoção da **Solução 2** surge como a alternativa mais viável e segura. Esse modelo mitiga de forma significativa os riscos financeiros e operacionais, por estar diretamente alinhado ao consumo real, evitando custos desnecessários e proporcionando maior flexibilidade contratual.

Por fim, a equipe de planejamento da contratação manifesta-se favorável à adoção da **Solução 2**, por se tratar de uma alternativa mais prudente, eficiente e aderente aos princípios da economicidade, da eficiência e do interesse público. A escolha por esse modelo assegura maior segurança na execução contratual, garante a continuidade e a qualidade dos serviços prestados, e ainda permite ao TJES uma gestão mais simplificada e adaptada às suas necessidades atuais e futuras.

3.8. IDENTIFICAÇÃO DE SOLUÇÕES

3.8.1. Disponibilidade de solução de TIC similar em outro órgão ou entidade da Administração Pública:

Conforme item 3.6 - Análise de Projetos Similares realizados pela Administração Pública deste documento.

3.8.2. Soluções existentes no Portal do Software Público Brasileiro (<http://www.softwarepublico.gov.br>):

Não aplicável.

3.8.3. Capacidade e alternativas do mercado de TIC, inclusive a existência de software livre ou software público:

Não aplicável.

3.8.4. Observância às políticas, premissas e especificações técnicas definidas no Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) do Poder Judiciário;

Não aplicável.

3.8.5. Aderência às regulamentações da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras (ICP-Brasil), quando houver necessidade de utilização de certificação digital, observada a legislação sobre o assunto;

Não aplicável.

3.8.6. Observância às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais definidas no Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário (Moreq-Jus);

Não aplicável.

3.9. AVALIAÇÃO DO AMBIENTE PARA VIABILIZAR A CONTRATAÇÃO:

3.9.1. Infraestrutura Tecnológica

3.9.1.1. A CONTRATADA deverá informar, no Projeto Executivo, quaisquer necessidades de atualização de software ou hardware, necessárias ao perfeito funcionamento da solução;

3.9.1.2. Caso seja necessária a utilização de software proprietário, a CONTRATADA deverá fornecer as licenças dele, sem custo à CONTRATANTE;

3.9.1.3. Todas as necessidades de atualização de sistema operacional, softwares diversos, assim como alterações nas políticas de segurança do CONTRATANTE, devem ser tecnicamente justificadas pela CONTRATADA e sujeitas à aprovação da equipe técnica responsável.

3.9.2. Infraestrutura Elétrica

3.9.2.1. A CONTRATADA deverá informar quaisquer adequações necessárias à rede elétrica da CONTRATANTE, garantindo o uso seguro e adequado da solução;

3.9.2.2. A CONTRATADA deverá informar previamente sobre as adequações elétricas necessárias através do Projeto Executivo elaborado, precedendo a instalação da solução na localidade, para que o CONTRATANTE realize os serviços necessários à implantação.

3.9.3. Logística de Implantação

3.9.3.1. A CONTRATADA deverá transportar os equipamentos até o local da instalação;

3.9.3.2. Os equipamentos fornecidos só serão aceitos de forma definitiva após o teste da solução, posterior à instalação na localidade;

3.9.3.3. A instalação dos equipamentos será nos mesmos pontos onde os atuais estão localizados, não necessitando de preparo de novas áreas, até mesmo pela própria redução do quantitativo.

3.9.3.4. A CONTRATADA deverá fornecer listagem dos equipamentos fornecidos após cada instalação, com número de série e modelo do equipamento.

3.9.4. Espaço Físico

3.9.4.1. Já adequado para a implantação da solução.

3.9.5. **Mobiliário**

3.9.5.1. Os equipamentos serão instalados sobre o mobiliário já existente no ambiente do CONTRATANTE.

3.9.6. **Impacto Ambiental**

3.9.6.1. A CONTRATADA será responsável pela destinação ambientalmente correta para todos os recipientes dos suprimentos, peças e materiais utilizados nos equipamentos, obedecendo à legislação e orientações relativas ao compromisso com o meio ambiente.

4. **REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

4.1. **Requisitos Técnicos dos Equipamentos:**

Nomenclaturas utilizadas:

ADF (*Automatic Document Feeder*);

PPM (*Páginas por minuto*);

CPM (*cópia por minuto*);

DPI (*dots per inch*) ou PPP (*pontos por polegada*);

IPM (*imagens por minuto*)

USB (*Universal Serial Bus*)

OCR (*Reconhecimento Óptico de Caracteres*)

Duplex: *Função Frente e Verso.*

AD (*Microsoft Active Directory*)

LDAP (*Lightweight Directory Access Protocol*)

4.2. **Multifuncional com Tecnologia Eletrofotográfica a Seco - Monocromática - Tipo 1**

4.2.1. **Funções:**

I - Imprimir, copiar e digitalizar.

4.2.2. **Requisitos Gerais (mínimos):**

I - Tecnologia Eletrofotográfica a Seco Monocromática;

II - Suportar os formatos de papéis A4, Ofício e Carta;

III - Deverá possuir modo de economia de energia;

IV - Velocidade de impressão mínima em papel A4 preto e branco de 45 ppm;

V - Bandeja de entrada padrão com capacidade de no mínimo 500 folhas;

VI - Pannel de controle frontal com display LCD colorido sensível ao toque com no mínimo 07", e LED's para exibição de status operacional;

VII - Ampliação e redução com Zoom de 25% a 400%, tanto ao alimentador automático quanto ao vidro de exposições;

VIII - Duplex automático para impressão, cópia e digitalização;

IX - Deverá possuir OCR Nativo;

X - Possuir tela sensível ao toque com comandos em língua portuguesa ou simbologia universal;

XI - Devem ser configuráveis via rede TCP/IP ou web. Suporte mínimo a protocolos: TCP/IP, SNMP, FTP e SMTP;

XII - Possuir porta USB, frontal ou lateral, utilizável para impressões e digitalizações diretamente de/para um dispositivo de memória (pendrive) ali conectado;

XIII - Possuir capacidade de toner de, no mínimo, 9.000 cópias. A durabilidade estimada do toner é considerada em mídia A4 com 5% de cobertura, conforme norma ABNT NBR ISO/IEC 19752:2006;

XIV - Ciclo máximo mensal, de no mínimo 50.000 páginas;

XV - Suporte aos tamanhos de papel A4, Ofício e Carta no Alimentador Automático de Documentos e aos tamanhos de papel A4 e Carta no Vidro de Exposição de Originais;

XVI - Deve permitir a tecnologia "Follow me/Siga-me" (liberação da impressão do usuário em qualquer outra multifuncional por meio de login vinculado ao protocolo LDAP através de teclado no próprio pannel);

XVII - Deve permitir impressão segura (liberação de impressão no equipamento específico escolhido pelo usuário através de senha);

XVIII - Permitir a autenticação e acesso aos recursos do equipamento como digitalização e cópia com a autenticação por meio de login de rede, através de integração ao protocolo LDAP;

XIX - Possibilitar consulta das contabilizações, configurações e status do dispositivo via web e via rede;

XX - Possibilidade de configurar o equipamento através de página HTTP, acessando-a através do endereço IP;

XXI - Suporte a protocolos de rede DHCP – IPs dinâmicos;

XXII - Possuir certificação EnergyStar e/ou EPEAT;

XXIII - Possuir capacidade de gerenciamento remoto, com mecanismos que possibilitem o cancelamento de cópias e impressões;

XXIV - Deverão ter, obrigatoriamente, recurso de contabilização de páginas reproduzidas/impressas pelo próprio hardware, para comparação com os resultados obtidos pelo sistema de contabilização e aferição dos volumes efetivamente reproduzidos/impressos, possibilitando a auditoria dos serviços.

4.2.3. **Requisitos de Segurança (mínimos):**

- I - Permitir a desativação de protocolos: HTTP/HTTPS, Telnet , NTP, NFX, SNMP, AppleTalk, ssh, smb, cifs, netbios, IPX/SPX e Anonymous FTP access caso os possua;
- II - Permitir a desativação de portas físicas não utilizadas, como portas USB, ou virtuais TCP/IP, LDP ou IPP;
- III - Permitir a desativação de recursos NFC ou Wi-fi Direct caso os possua;
- IV - Permitir a desativação de recursos TCP Port 9100, Line Printer Daemon (LPD), Internet Printing Protocol (IPP), file transfer protocol (FTP), MDNS, WS-Discovery, IPv4 multicast e SMTP caso os possua;
- V - Permitir limitação de acesso (ACL) para sub-rede ou endereço IP específico;
- VI - Permitir a desativação de recursos plug-n-play ou atualização de firmware automáticas.

4.2.4. **Função Impressora (requisitos mínimos):**

- I - Impressão monocromática;
- II - Velocidade de impressão em A4 e/ou Carta (monocromática) de, no mínimo, 45 ppm;
- III - Resolução mínima de 600 x 600 dpi;
- IV - Linguagem padrão de impressão: PCL 6 e Post Script 3 ou compatível;
- V - Deve possuir recurso de retenção dos trabalhos de impressão localmente nos equipamentos, liberáveis por meio de usuário e senha.

4.2.5. **Função Copiadora (requisitos mínimos):**

- I - Suporte à Resolução Ótica para Cópia de 600 x 600 dpi;
- II - Velocidade de cópia em A4 de, no mínimo, 30 cpm;
- III - Realizar cópia de documentos com texto, foto e texto/foto.

4.2.6. **Função Scanner - Digitalização (requisitos mínimos):**

- I - Suporte à Resolução Ótica para Digitalização de 600 x 600 dpi;
- II - Tamanho do documento a ser digitalizado, a partir do:
 - a) Vidro de exposição: A4 e Carta;
 - b) ADF (Alimentador Automático de Documentos): A4, Carta e Ofício.
- III - Velocidade, mínima, de 40 ppm para digitalização (monocromática) em papel A4 e/ou Carta;
- IV - Tecnologia duplex de passagem única;
- V - Digitalização em modo colorido e monocromático (Texto PB, Fotos, Texto/Foto, Foto Full-Color e Escala de Cinza);
- VI - Digitalização nos formatos TIFF, JPG, PDF e PDF pesquisável (OCR);
- VII - Suportar digitalização para e-mail, pasta de rede e USB;
- VIII - Digitalização contínua para geração de documentos multipáginas em um único arquivo;
- IX - A aplicação de digitalização deverá ser acionada através do painel do equipamento multifuncional;
- X - A aplicação deverá permitir a autenticação com usuário e senha, com validação em LDAP;
- XI - A digitalização dos documentos deverá ser enviada de acordo com o processo selecionado no painel da multifuncional (no mínimo para e-mail e pasta de rede).

4.2.7. **Manuseio de Papel (requisitos mínimos):**

- I - Formatos de papéis mínimos suportados:
- II - no ADF e gavetas: A4, Carta e Ofício;
- III - no Vidro de exposição: A4 e Carta.
- IV - Bandeja de alimentação interna com capacidade mínima de 500 folhas;
- V - Bandeja multiuso com capacidade de, no mínimo, 100 folhas;
- VI - Deve possuir saída de papel de, no mínimo, 250 folhas;
- VII - Alimentador Automático de Documentos (ADF) com capacidade mínima de 100 folhas;
- VIII - Aceitar papéis com gramatura de 75 a 180 g/m².

4.2.8. **Compatibilidade (requisitos mínimos):**

- I - O equipamento, além de seus drivers e outros softwares fornecidos, deverá ser compatível com o Sistema

Operacional Microsoft Windows 7 (32 bits e 64 bits), Windows 10 (32 bits e 64 bits) e Windows 11 em português do Brasil, além de suas atualizações e novas versões que surgirem durante a vigência da garantia técnica;

a) Deverá ser comprovada a compatibilidade com o Sistema Operacional Microsoft Windows 10 e Microsoft Windows 11;

II - Todas as funcionalidades dos equipamentos devem estar disponíveis mediante conexões integradas aos equipamentos, ou seja, não serão aceitos adaptadores ou outro mecanismo intermediário, nem hardwares adicionais (externos ou internos), exceto nos casos claramente permitidos pelo CONTRATANTE, mediante aprovação formal;

III - Todos os componentes que farão parte dos equipamentos deverão seguir rigorosamente as descrições técnicas mínimas mencionadas neste documento. Serão aceitos componentes de configuração superior à requerida, desde que haja total compatibilidade entre todos os componentes presentes nos equipamentos, e com a devida aprovação do CONTRATANTE. A configuração será verificada utilizando a definição nominal do fabricante, independente de desempenho;

IV - Interface Ethernet nativa, velocidade 10/100/1000 Mbps, conector RJ-45;

V - Interface USB 2.0 ou superior, traseiro ou lateral, para conexão direta com computadores;

VI - Deverá possuir voltagem 110V ou 220V, conforme a tensão da rede elétrica da localidade a ser atendida pelos equipamentos. Havendo necessidade, a CONTRATADA deverá fornecer transformadores/estabilizadores de tensão compatíveis com a potência dos equipamentos ofertados e com o modelo de tomada adotado no local, garantindo o bom funcionamento dos equipamentos de acordo com a tensão do PJES.

4.3. Multifuncional com Tecnologia Eletrofotográfica a Seco - Policromática - Tipo 2

4.3.1. Funções:

I - Imprimir, copiar e digitalizar.

4.3.2. Requisitos Gerais (requisitos mínimos):

I - Tecnologia Eletrofotográfica a Seco Policromática;

II - Suportar os formatos de papéis A4, Ofício e Carta;

III - Deverá possuir modo de economia de energia;

IV - Ampliação e redução com Zoom de 25% a 400%, tanto ao alimentador automático quanto ao vidro de exposições;

V - Duplex automático para impressão, cópia e digitalização;

VI - Deverá possuir OCR Nativo;

VII - Possuir tela sensível ao toque com comandos em língua portuguesa ou simbologia universal;

VIII - Painel de controle frontal com display LCD colorido sensível ao toque com no mínimo 07", e LED's para exibição de status operacional;

IX - Devem ser configuráveis via rede TCP/IP ou web. Suporte mínimo a protocolos: TCP/IP, SNMP, FTP e SMTP;

X - Possuir porta USB, frontal ou lateral, utilizável para impressões e digitalizações diretamente de/para um dispositivo de memória (pendrive) ali conectado;

XI - Possuir capacidade de toner de, no mínimo, 5.000 cópias coloridas. A durabilidade estimada do toner é considerada em mídia A4 com 5% de cobertura, conforme norma ABNT NBR ISO/IEC 19752:2006;

XII - Ciclo máximo mensal, de no mínimo 50.000 páginas;

XIII - Suporte aos tamanhos de papel A4, Ofício e Carta no Alimentador Automático de Documentos e aos tamanhos de papel A4 e Carta no Vidro de Exposição de Originais;

XIV - Deve permitir a tecnologia "Follow me/Siga-me" (liberação da impressão do usuário em qualquer outra multifuncional por meio de login vinculado ao protocolo LDAP através de teclado no próprio painel);

XV - Deve permitir impressão segura (liberação de impressão no equipamento específico escolhido pelo usuário através de senha);

XVI - Permitir a autenticação e acesso aos recursos do equipamento como digitalização e cópia com a autenticação por meio de login de rede, através de integração ao protocolo LDAP;

XVII - Possibilitar consulta das contabilizações, configurações e status do dispositivo via web e via rede;

XVIII - Possibilidade de configurar o equipamento através de página HTTP, acessando-a através do endereço IP;

XIX - Suporte a protocolos de rede DHCP – IPs dinâmicos;

XX - Possuir certificação EnergyStar e/ou EPEAT;

XXI - Possuir capacidade de gerenciamento remoto, com mecanismos que possibilitem o cancelamento de cópias e impressões;

XXII - Deverão ter, obrigatoriamente, recurso de contabilização de páginas reproduzidas/impressas pelo próprio hardware, para comparação com os resultados obtidos pelo sistema de contabilização e aferição dos volumes efetivamente reproduzidos/impressos, possibilitando a auditoria dos serviços

4.3.3. Requisitos de Segurança (mínimos):

- I - Permitir a desativação de protocolos: HTTP/HTTPS, Telnet , NTP, NFX, SNMP, AppleTalk, ssh, smb, cifs, netbios, IPX/SPX e Anonymous FTP caso os possua;
- II - Permitir a desativação de portas físicas não utilizadas, como portas USB, ou virtuais TCP/IP, LDP ou IPP;
- III - Permitir a desativação de recursos NFC ou Wi-fi Direct caso os possua;
- IV - Permitir a desativação de recursos TCP Port 9100, Line Printer Daemon (LPD), Internet Printing Protocol (IPP), file transfer protocol (FTP), MDNS, WS-Discovery, IPv4 multicast e SMTP caso os possua;
- V - Permitir limitação de acesso (ACL) para sub-rede ou endereço IP específico;
- VI - Permitir a desativação de recursos plug-n-play ou atualização de firmware automáticas.

4.3.4. **Função Impressora (requisitos mínimos):**

- I - Impressão monocromática e em cores;
- II - Velocidade de impressão em A4 e/ou Carta (mono ou policromática) de, no mínimo, 25 ppm;
- III - Resolução para impressão de 1200 x 1200 dpi;
- IV - Linguagem padrão de impressão: PCL 6 e Post Script 3 ou compatível;

4.3.5. **Função Copiadora (requisitos mínimos):**

- I - Suporte à Resolução Ótica para Cópia de 600 x 600 dpi;
- II - Velocidade de cópia em A4 de, no mínimo, 25 cpm;
- III - Realizar cópia de documentos com texto, foto e texto/foto;

4.3.6. **Função Scanner - Digitalização (requisitos mínimos):**

- I - Suporte à Resolução Ótica para Digitalização de 600 x 600 dpi;
- II - Tamanho do documento a ser digitalizado, a partir do:
 - a) Vidro de exposição: A4 e Carta;
 - b) ADF (Alimentador Automático de Documentos): A4, Carta e Ofício.
- III - Velocidade, mínima, de 45 ppm para digitalização (monocromática) em papel A4 e/ou Carta;
- IV - Tecnologia duplex de passagem única;
- V - Digitalização em modo colorido e monocromático (Texto PB, Fotos, Texto/Foto, Foto Full-Color e Escala de Cinza);
- VI - Digitalização nos formatos TIFF, JPG, PDF e PDF pesquisável (OCR);
- VII - Suportar digitalização para e-mail, pasta de rede e USB;
- VIII - Digitalização contínua para geração de documentos multipáginas em um único arquivo;
- IX - A aplicação de digitalização deverá ser acionada através do painel do equipamento multifuncional;
- X - A aplicação deverá permitir a autenticação com usuário e senha, com validação em LDAP;
- XI - A digitalização dos documentos deverá ser enviada de acordo com o processo selecionado no painel da multifuncional (no mínimo para e-mail e pasta de rede).

4.3.7. **Manuseio de papel (requisitos mínimos):**

- I - Formatos de papéis mínimos suportados:
- II - no ADF e gavetas: A4, Carta e Ofício;
- III - no Vidro de exposição: A4 e Carta.
- IV - Bandeja de alimentação interna com capacidade mínima de 500 folhas;
- V - Bandeja multiuso com capacidade de, no mínimo, 75 folhas;
- VI - Deve possuir saída de papel de, no mínimo, 150 folhas;
- VII - Alimentador Automático de Documentos (ADF) com capacidade mínima de 100 folhas;
- VIII - Aceitar papéis com gramatura de 75 a 180 g/m².

4.3.8. **Compatibilidade (requisitos mínimos):**

- I - O equipamento, além de seus drivers e outros softwares fornecidos, deverá ser compatível com o Sistema Operacional Microsoft Windows 7 (32 bits e 64 bits), Windows 10 (32 bits e 64 bits) e Windows 11 em português do Brasil, além de suas atualizações e novas versões que surgirem durante a vigência da garantia técnica;
 - a) Deverá ser comprovada a compatibilidade com o Sistema Operacional Microsoft Windows 10 e Microsoft Windows 11.
- II - Todas as funcionalidades dos equipamentos devem ser conseguidas mediante conexões integradas aos equipamentos, ou seja, não serão aceitos adaptadores ou outro mecanismo intermediário, nem hardwares adicionais (externos ou internos), exceto nos casos claramente permitidos pelo CONTRATANTE, mediante aprovação formal;
- III - Todos os componentes que farão parte dos equipamentos deverão seguir rigorosamente as descrições técnicas mínimas mencionadas neste documento. Serão aceitos componentes de configuração superior à requerida, desde que haja total compatibilidade entre todos os componentes presentes nos equipamentos, e com a devida aprovação do

CONTRATANTE. A configuração será verificada utilizando a definição nominal do fabricante, independente de desempenho;

IV - Interface Ethernet nativa, velocidade 10/100/1000 Mbps, conector RJ-45;

V - Interface USB 2.0 ou superior;

VI - Deverá possuir voltagem 110V ou 220V, conforme a tensão da rede elétrica da localidade a ser atendida pelos equipamentos. Havendo necessidade, a CONTRATADA deverá fornecer transformadores/estabilizadores de tensão compatíveis com a potência dos equipamentos ofertados e com o modelo de tomada adotado no local, garantindo o bom funcionamento dos equipamentos de acordo com a tensão do P.JES.

4.4. **Multifuncional com Tecnologia Eletrofotográfica a Seco - Monocromática - Tipo 3**

4.4.1. Funções: Imprimir, copiar e digitalizar.

4.4.2. Requisitos Gerais (mínimos):

I - Classificação - Multifuncional A4

II - Tecnologia de impressão - Tecnologia Eletrofotográfica a Seco Policromática

III - Modos de cor - Monocromático

IV - Pannel de operação - Pannel operacional tátil de LCD de no mínimo 4,3" (touchscreen)

V - Impressão - Duplex

VI - Sistemas Operacionais - Compatível com Versão mínima Windows 7, Windows 10 a e Versão Windows 11 atual, linux e MAC

VII - Conectividade padrão - Ethernet 10/100/1000 Base-T/TX (RJ-45)

VIII - Interface de conexão direta - USB 2.0

IX - 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

X - Segurança da Impressão Suporte a solução de impressão segura com funcionalidade de liberação de impressão através de senha ou equivalente.

XI - Resolução de Impressão - 600 dpi

XII - Velocidade de Impressão - 30 ppm (A4) em modo ISO/IEC

XIII - Impressão em Frente & Verso (duplex) - Modo duplex automático padrão, integrado

XIV - Resolução de Cópia - 600x600 dpi

XV - Tamanho do original - Até Ofício (216x356 mm)

XVI - Tamanhos de papel - Suportar os formatos A4, Ofício e Carta

XVII - Gramaturas de papel - De 75 a 180 g/m²

XVIII - Tipos de papel suportados - Papéis do tipo comum, fino/grosso, reciclado, envelopes, etiquetas, resma, pré-impresso e cartão

XIX - Capacidade de Papel na Bandeja de Entrada - 500 folhas

XX - Capacidade de Papel na Bandeja de Saída - 150 folhas

XXI - Capacidade de entrada Manual de Papel (multiuso) - 75 folhas

XXII - Capacidade e tipo do Alimentador de Originais - Duplex de passagem única com capacidade para 50 folhas

XXIII - Tipo de Scanner - De mesa, integrado, com alimentação automática de documentos

XXIV - Modo - mono/policromático

XXV - Resolução Óptica digitalização - 600 dpi

XXVI - Formatos de Arquivos - TIFF, JPEG, PDF (single/multipage) e PDF pesquisável (OCR) nativo no equipamento.

XXVII - Funções de digitalização - Digitalizar para pasta SMB e mídia USB

XXVIII - Alimentação Elétrica - 110 e/ou 220 V

XXIX - Certificações - Possuir certificações EnergyStar e EPEAT qualquer nível

XXX - Meio Ambiente - Possuir modos de economia de energia

4.5. **Requisitos Técnicos de Software**

4.5.1. **Solução de Gerenciamento de Ativos (requisitos mínimos):**

4.5.2. Possuir interface WEB, sem necessidade de utilização de plugins Flash;

4.5.3. Suportar o idioma Português (Brasil) ou Inglês;

4.5.4. Permitir auditoria de acesso e modificações;

4.5.5. Deverá ser instalada, preferencialmente, em servidores com o Sistema Operacional Linux;

- 4.5.6. Caso a solução não seja compatível com servidores Linux, deverá ser instalada em servidores com Sistema Operacional Windows. O Sistema Operacional e todos os softwares proprietários necessários deverão ser fornecidos pela CONTRATADA;
- 4.5.7. A solução deverá ser instalada nas dependências do CONTRATANTE, utilizando sua infraestrutura (máquinas virtuais ou físicas);
- 4.5.8. Ser compatível com infraestrutura e soluções de rede e segurança da CONTRATANTE;
- 4.5.9. Possibilitar a atualização do sistema operacional, quando solicitado pela CONTRATANTE;
- 4.5.10. Possuir acesso via interface WEB (browser) para o gerenciamento dos equipamentos multifuncionais por meio das estações de trabalho, com Sistema Operacional Microsoft Windows 7 (32 bits e 64 bits), Windows 10 (32 bits e 64 bits) e Windows 11 e suas respectivas atualizações e novas versões que surgirem durante a prestação dos serviços, que permita configurar os equipamentos remotamente.
- 4.5.11. Controlar acesso aos equipamentos através da configuração de contas, grupo de usuários e perfis;
- 4.5.12. Permitir cadastramento de perfis de acesso (inclusive de administração), visando a limitar acesso a funcionalidades e recursos da solução de acordo com o perfil;
- 4.5.13. Permitir identificar, no mínimo, os seguintes alertas:
- Indisponibilidade de equipamentos;
 - Falha de componentes dos equipamentos que afete o funcionamento da máquina;
 - Atolamento de papel;
 - Esgotamento de suprimentos;
 - Falta de papel.
- 4.5.14. Permitir efetuar, no mínimo, alterações de configuração, checagem da situação da impressão, verificação do nível de consumíveis de impressão e habilitar/desabilitar painel frontal dos equipamentos multifuncionais;
- 4.5.15. Caso seja verificada alguma vulnerabilidade na solução, esta será comunicada à CONTRATADA, que deverá corrigi-la, gerando uma nova versão do software, no prazo máximo de 90 dias corridos, sem ônus adicional para o CONTRATANTE;
- 4.5.16. Sempre que houver disponível uma nova versão do software de gerenciamento de ativos, esta deverá ser atualizada, no prazo máximo de 90 dias corridos, sem ônus para o CONTRATANTE;
- 4.5.17. Realizar inventário automático dos equipamentos e permitir o envio de relatórios automáticos para endereços de email;
- 4.5.18. Gerenciar remotamente via rede TCP/IP do CONTRATANTE os equipamentos instalados permitindo efetuar alterações de configuração, atualização de firmware, checagem do status de impressão, checagem do nível dos insumos de impressão, troca de suprimentos e habilitar/desabilitar painel frontal da impressora;
- 4.5.19. A instalação, remoção ou desabilitação das funcionalidades dos equipamentos deverá ser realizada sem que outros componentes da rede local do CONTRATANTE necessitem de configuração adicional;
- 4.5.20. Verificar o status dos níveis de suprimentos e toners, bem como modelo do equipamento, número de série, IP, Hostname, localidade cadastrada no equipamento e outras informações essenciais ao monitoramento;
- 4.5.21. Permitir o monitoramento e a ação proativa de problemas como: atolamento de papéis, detecção de falta de conectividade da impressora à rede, ao servidor de bilhetagem ou de impressão, solução de códigos de erros e substituição proativa de toner;
- 4.5.22. Monitorar os contadores físicos dos equipamentos em rede, mantendo acuracidade mínima de 95% entre físico e lógico, bem como os erros apresentados pelos equipamentos;
- 4.5.23. Permitir a exportação dos dados para análise em formato csv, pdf, ods ou xls, principalmente àqueles utilizados em apuração de faturamento;
- 4.5.24. Possuir base de dados compatível com o padrão SQL, em ORACLE, PostgreSQL ou MySQL;
- 4.5.25. Realizar impressões a partir de qualquer estação de trabalho na rede, através de seu login, com registro em sua cota de impressão ou de seu centro de custos;
- 4.5.26. Deverá proporcionar a tecnologia "Follow me/Siga-me", para a impressão em ambiente virtual para retirada de impressão em qualquer impressora multifuncional em rede com liberação por meio de login vinculado ao Microsoft Active Directory ou NetIQ eDirectory;
- 4.5.27. Todos os softwares proprietários instalados deverão ser licenciados, para o PJES, cabendo à CONTRATADA apresentar as respectivas licenças de uso;
- 4.5.28. Todos os custos de licenciamento, serviço de implantação, manutenção e treinamento serão às expensas da CONTRATADA.

4.6. **Solução de Bilhetagem (requisitos mínimos):**

- 4.6.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema informatizado para a contabilização das páginas impressas/copiadas em todo o ambiente contratado. Apenas páginas efetivamente impressas/copiadas devem ser contabilizadas, descartando as tarefas não executadas que forem enviadas à fila de impressão;
- Os valores referentes à cobrança do software de bilhetagem devem estar embutidos dentro dos valores compreendidos pela locação dos equipamentos, acrescido das páginas efetivamente impressas, ficando vedada a especificação ou aceitação dessa cobrança separadamente, seja por valor global, por páginas impressas ou por usuários.
- 4.6.2. Possuir interface WEB, sem necessidade de utilização de plugins Flash;

- 4.6.3. Permitir auditoria de acesso e modificações;
- 4.6.4. Deverá ser instalada, preferencialmente, em servidores com o Sistema Operacional Linux;
- 4.6.5. Caso a solução não seja compatível com servidores Linux, deverá ser instalada em servidores com Sistema Operacional Windows. O Sistema Operacional e todos os softwares proprietários necessários deverão ser fornecidos pela CONTRATADA;
- 4.6.6. A solução deverá ser instalada nas dependências do CONTRATANTE, utilizando sua infraestrutura (máquinas virtuais ou físicas);
- 4.6.7. Ser compatível com infraestrutura e soluções de rede e segurança da CONTRATANTE;
- 4.6.8. Possibilitar a atualização do sistema operacional, quando solicitado pela CONTRATANTE;
- 4.6.9. Na gestão do software de bilhetagem, a CONTRATADA deverá possuir apenas acessos de consulta (quando necessário) ou acesso para suporte/manutenção, não havendo a possibilidade de manipulação dos dados de bilhetagem por parte dela;
- 4.6.10. O software de bilhetagem deverá:
- I - Possuir interface WEB, sem necessidade de utilização de plugins Flash;
 - II - Suportar o idioma Português (Brasil) ou Inglês;
 - III - Permitir auditoria de acesso e modificações;
 - IV - Ser compatível com o Sistema Operacional Microsoft Windows 7 (32 bits e 64 bits), Windows 10 (32 bits e 64 bits) e Windows 11 em português do Brasil, além de suas atualizações e novas versões que surgirem durante a prestação dos serviços;
 - V - Capturar contadores físicos dos equipamentos automaticamente, mantendo acuracidade mínima de 95% entre físico e lógico;
 - VI - Possuir integração/autenticação com sistemas de serviço de diretório, como Microsoft Active Directory ou NetIQ eDirectory, com no mínimo 6.000 usuários ativos, de forma que seja possível contabilizar a quantidade de impressões e cópias por usuários;
 - VII - Utilize base de usuários do contratante ou possua base de usuários própria devidamente licenciada;
 - VIII - Compatibilidade com NetIQ eDirectory, caso utilize a base de usuários do contratante;
 - IX - Possuir base de dados compatível com o padrão SQL, em ORACLE, PostgreSQL ou MySQL;
 - X - A base de dados deverá ser hospedado na infraestrutura do CONTRATANTE, não sendo permitida sua hospedagem externa (nuvem);
 - XI - Permitir cadastramento de perfis de acesso (inclusive de administração), visando a limitar acesso a funcionalidades e recursos da solução de acordo com o perfil;
 - XII - O acesso à gestão do sistema de bilhetagem será disponibilizado apenas aos usuários indicados pelo gestor do contrato ou autoridade competente;
 - XIII - Permitir bilhetagem offline, ou seja, na falta de comunicação com o equipamento, atualizar base de dados quando a comunicação ou o funcionamento for restabelecido, com todas as informações sobre os serviços de reprografia realizados no período em que permaneceu sem comunicação;
 - XIV - Possuir a capacidade de continuar operando mesmo quando o link entre os servidores de impressão e o sistema de bilhetagem estiver inoperante, garantindo que as impressões, cópias e digitalizações possam ser realizadas e bilhetadas. Quando o link for restabelecido, as informações deverão ser sincronizadas com o servidor de bilhetagem.
 - XV - Permitir controle e monitoramento sobre a fila de impressão e possibilitar a configuração de cotas e as seguintes operações para usuários ou grupos de usuários:
 - a) Possibilitar o estabelecimento de cotas diferenciadas para impressões monocromáticas e policromáticas;
 - b) Permitir compartilhamento de cotas entre os usuários de um grupo de usuários e entre as impressoras de um grupo de impressoras;
 - c) Permitir a definição do limite de cotas com bloqueio para impressão e cópia, por usuário, centro de custos e a geração de relatórios de utilização de cotas;
 - d) Permitir a programação de depósitos periódicos nas cotas dos usuários, com reposição de cotas automaticamente, a fim de automatizar a gestão dos limites.
 - e) Permitir o envio automático, pré-agendado e por email, de relatórios com informações gerenciais sobre o volume de impressão, contendo:
- 4.6.11. Quantidades impressas por usuário/grupos de usuários/centros de custo/equipamentos/localidades ou sub-redes;
- a) Data/horário das impressões;
 - b) Nomes dos documentos impressos por usuário/grupos de usuários/centros de custo/equipamentos/localidades ou sub-redes;
 - c) Por tamanho de papel;
 - d) Por tipo de impressão (monocromática ou policromática) por usuário/grupos de usuários/centros de custo/equipamentos/localidades ou sub-redes;
 - e) Por modo de impressão: modo econômico, modo normal.

f) Impressões sigilosas por usuário.

I - Permitir armazenar, de forma compactada, as primeiras páginas de cada documento impresso, associado ao respectivo usuário, possibilitando que eventuais trabalhos particulares possam ser cobrados/descontados financeiramente dos respectivos usuários, conforme definir a Política de Impressão do PJES;

II - Permitir a realização de impressões confidenciais selecionadas, só realizando a impressão quando o usuário estiver ao lado do equipamento e registrar sua senha no equipamento;

III - Possibilitar a restrição do uso de cores, por usuário, grupo de usuários, centro de custos e equipamento;

IV - Possibilitar a restrição de impressões ao modo duplex;

V - Possuir recursos de redirecionamento dos trabalhos de impressão de uma impressora que esteja off-line para outra impressora on-line (clusterização), com possibilidade de optar para qual equipamento o trabalho deverá ser encaminhado, mantendo-se a contabilização para o usuário de origem;

VI - Contabilizar os trabalhos de impressão e cópia, apresentando um arquivo de "log" com as informações de nome do documento, tamanho de papel e características da impressão ou cópia, número de páginas, nome do usuário, nome/código do equipamento e estação de trabalho (endereço IP) que originou o serviço de impressão ou cópia;

VII - Contabilizar as páginas impressas e cópias e seus respectivos custos, com distinção para impressões e cópias monocromáticas e policromáticas e tamanhos de página (A4, Carta e Ofício);

VIII - Diferenciar custos de páginas impressas e cópias por categoria de equipamento, com distinção para impressões e cópias monocromáticas e policromáticas e por tamanhos de página (A4, Carta e Ofício) para fins de faturamento;

IX - Contabilizar os documentos digitalizados dos equipamentos;

X - Nos casos de configuração de impressão de múltiplas páginas de um documento em apenas uma folha de papel (impressões em formato de livreto ou miniaturas, por exemplo), contabilizar apenas uma impressão efetiva para cada lado de folha impressa, e não a quantidade de páginas do documento;

XI - Gerar o histórico de impressão e cópia por usuário/equipamento/local consolidando a quantidade de impressões e cópias realizadas, e seus respectivos custos, por período ou data;

XII - Permitir a exportação dos dados para análise em formato csv, pdf, ods ou xls;

4.6.12. As digitalizações que não originarem documentos impressos não serão contabilizadas para efeito de faturamento;

4.6.13. Todos os softwares proprietários instalados deverão ser licenciados, para o PJES, cabendo à CONTRATADA apresentar as respectivas licenças de uso;

4.6.14. Todos os custos de licenciamento, serviço de implantação, manutenção e treinamento serão às expensas da CONTRATADA.

4.7. Locais de Instalação

4.7.1. Os equipamentos serão distribuídos e instalados nas unidades judiciárias do PJES, localizadas em território do Estado do Espírito Santo, conforme lista de endereços apresentada na tabela abaixo:

Nº.	COMARCA	Endereço
1	Afonso Cláudio	Rua João Garcia, 32, Centro,
2	Água Doce do Norte	Rua Padre Franco, s/nº - Centro
3	Águia Branca	Rua Dr. Warlei Kozarowski, s/nº - Praça dos Três Poderes
4	Alegre	Rua Romualdo Nogueira da Gama, S/N - Centro
5	Alfredo Chaves	Av. Getúlio Vargas, nº 969 - Centro
6	Alto Rio Novo	Rua Paulo Martins, 1211 - Santa Barbara
7	Anchieta	Av. Governador Lindenberg, 159 - Centro
8	Apiacá	Rua Jader Pinto, nº 88 - Boa Vista
9	Aracruz	Rua Ozário da Rocha Silva, 22 - Paraíso
10	Atílio Vivácqua	Rua Carolina Fraga, nº 67/69 - Centro
11	Baixo Guandu	Av. Carlos Medeiros, nº 977 - Centro
12	Barra de São Francisco	Rua Desembargador Danton Bastos, 95 - Centro
13	Boa Esperança	Av. Virgilio Simonetti, 1206 - Ilmo Covre
14	Bom Jesus do Norte	Rua Carlos Firmo, 43 - Centro
15	Cachoeiro de Itapemirim	Av. Monte Castelo, S/N - Independencia
16	Cariacica	Rua São João Batista, 1000 - Alto Lage
17	Castelo	Av. Nossa Senhora da Penha, 120 - Centro
18	Colatina	Praça Sol Poente - Esplanada
19	Conceição da Barra	Rua Graciano Neves, 292 - Centro
20	Conceição do Castelo	Av. Jose Grillo, 166 - Centro
21	Domingos Martins	Av. Presidente Vargas, 589 - Centro
22	Dores do Rio Preto	Av. Firmino Dias, 428 - Centro
23	Ecoporanga	Av. Jorvalim Geronimo de Souza, 987 - Centro
24	Fundão	Rua Sao José, 145 - Centro
25	Guaçuí	Av. Agenor Luiz Thomé, s/nº -Centro

26	Guarapari	Al. Francisco Vieira Simoes, S/N - Muquiçaba
27	Ibatiba	Av. Jorvalim Geronimo de Souza, 987 - Centro
28	Ibiraçu	Rua Mario Antonio Modenese, 15 - São Cristóvão
29	Iconha	Rua Muniz Freire, 653 - Centro
30	Ibitirama	Av. Anisio Ferreira da Silva, 54 - Centro
31	Itaguaçu	Rua Vicente Peixoto de Mello, nº 32 - Centro
32	Itapemirim	Rua Melchiades Felix de Souza, 200 - Serra Mar
33	Itarana	Rua Santos Venturini, 1 - Centro
34	Iúna	Rua Galaos Rius, 301 - Centro
35	Jaguaré	Av. Nove de Agosto, 1410 - Centro
36	Jeronimo Monteiro	Av. Dr. José Faráh, nº 383 - Centro
37	João Neiva	Av. Presidente Vargas, 279 - Centro
38	Laranja da Terra	Av. Luiz Odermuller Filho, 85 - Centro
39	Linhares	Rua Alair Garcia Duarte, S/N - Centro
40	Mantenópolis	Rua Pimenta, 12 - Centro
41	Marataízes	Av. Rubens Rangel, 663 - Cidade Nova
42	Marechal Floriano	Av Arthur Haese, nº 656, Ed. Jaime Canal, 1º andar, Centro
43	Marilândia	Rua Luiz Catelan, S/N, Centro
44	Mimoso do Sul	PCA Cel. Paiva Goncalves, 184, Centro
45	Montanha	Av. Antonio Paulino, 445, Centro
46	Mucurici	Rua Presidente Castelo Branco, S/N, Centro
47	Muniz Freire	Rua Pedro Deps, 54, Centro
48	Muqui	Rua Coronel Marcondes, nº 100 - Centro
49	Nova Venécia	Rua Salvador Cardoso, 120, Centro
50	Pancas	Av. Jovino Nonato da Cunha, 259, Centro
51	Pedro Canário	Rua Dr. Deodato Vital dos Anjos, S/N - Novo Horizonte
52	Pinheiros	Rua Agenor Luiz Heringer, 888 - Centro
53	Piúma	Praça Oenes Taylor, 02 - Centro
54	Presidente Kennedy	Rua Orly Barros, nº 195 - Bairro Novo Horizonte
55	Rio Bananal	Rua João Cipriano, nº 810
56	Rio Novo do Sul	Rua Muniz Freire, nº 16 - Centro
57	Santa Leopoldina	Av. Presidente Vargas, nº 1559 - Centro
58	Santa Maria de Jetibá	Rua Hermann Miertschink, nº 160 - Centro
59	Santa Teresa	Av. João Lardoto, 140 - Bairro Jaqueline
60	São Domingos do Norte	Rod. ES 080, Km 44 (Rod do Café), s/nº - Emílio Calegari
61	São Gabriel da Palha	Rua 14 de Maio, 131 - Centro
62	São José do Calçado	Av. Heber Fonseca, s/nº - João Marcelino de Freitas
63	São Mateus	Av. Heber Fonseca, S/N - Bairro Joao Mercelino Freitas
64	Serra	Av. Carapebus, 226 – São Geraldo/Carapina, Serra-ES
65	Vargem Alta	Av. Turffy David, s/nº - Centro CEP 29295-000 - Vargem Alta/ES
66	Venda Nova do Imigrante.	Av. Evandi Americo Comarelo, 971 - Marmin
67	Viana - Fórum	Rua Major Domingos Vicente, 70 - Centro
68	Viana - Casa do Cidadão	Rua Guarapari, SN, Loteamento Arlindo Angelo Villaschi (AREINHA). Viana - ES
69	Vila Velha – Fórum de Boa Vista	Rua Doutor Annor da Silva, s/n, Boa Vista
70	Vila Velha – Fórum da Prainha	Av. Beira Mar, 193 - Prainha
71	Vila Velha – Infância e Juventude	Rua Dom Jorge de Menezes, 485 - Praia da Costa CEP 29101-025 - Vila Velha/ES
72	Vitória – Fórum Criminal	Avenida Fernando Ferrari, nº 1000 – Mata da Praia CEP 29015-160 - Vitória/ES
73	Vitória – Fórum Cível	Edifício Blue Note R. Leocádia Pedra dos Santos, 80 - Enseada do Suá, Vitória - ES, 29050-370
74	Vitória - Serviço Social	Av. João Batista Parra, nº 320 - Enseada do Suá, Vitória - ES
75	Vitória - 1º e 2º Juizado Esp. Crim. E Juizado Esp. Faz. Pub.	Rua Amélia da Cunha Ornelas, nº 440 - Bento Ferreira CEP 29050-620 - Vitória/ES
76	Vitória – Centro Avançado dos Juizados da Inf. e da Juventude	Rua Emílio Ferreira da Silva, 105 - Santa Martha. Vitória -ES
77	Vitória - 1º e 6º Juizados Especiais Cíveis	Av. João Batista Parra, nº 673, sala 1400 - Enseada do Suá. – Edifício Enseada Tower. CEP 29052-123 - Vitória/ES

78	Vitória – 7ª Vara Criminal de Vitória (VEPEMA)	Av. Jerônimo Monteiro, 1000 - Centro, Vitória - ES, 29010-935
79	Vitória - Ed. Greenwich	Rua Desembargador Homero Mafra, 89 - Enseada do Suá, Vitória - ES, 29050-275
80	Vitória – Núcleo Administrativo do TJES	Av. João Batista Parra, nº 320 - Enseada do Suá, Vitória - ES
81	Vitória - Corregedoria Geral da Justiça	Rua Taciane Abaurre, 240, Praia do Suá. Vitória-ES
82	Vitória – Tribunal de Justiça	Rua Desembargador Homero Mafra, 60, Vitória-ES

Tabela 10: Localidades e endereços estimados.

4.7.2. A tabela de endereços atual é exemplificativo, sendo que o efetivo consumo será estabelecido quando da efetiva execução do contrato, de acordo com a Política de Impressão do CONTRATANTE e relatórios de utilização da Solução de Gerenciamento de Ativos e Bilhetagem;

4.7.3. A distribuição dos recursos de impressão e digitalização e a execução dos serviços de implantação serão realizados de acordo com o cronograma aprovado, por localidade;

4.7.4. Recursos de impressão e digitalização poderão ser movidos, limitados a 10 (dez) mensais, visando a otimizar sua utilização, de acordo com a Política de Impressão do CONTRATANTE e relatórios de utilização da Solução de Gerenciamento de Ativos e Bilhetagem, sem cobrança adicional por parte da CONTRATADA;

4.7.5. Movimentações de recursos de impressão e digitalização seguirão os prazos acordados conforme o Acordo de Nível de Serviços.

4.8. Quantitativos

Item	Descrição	Quantidade Equipamentos
1	Multifuncional com Tecnologia Eletrofotográfica a Seco - Monocromática - mais de 1000 paginas por mês (tipo 1)	540
2	Multifuncional com Tecnologia Eletrofotográfica a Seco - Policromática - ate 1000 paginas por mês (tipo 2)	20
3	Multifuncional com Tecnologia Eletrofotográfica a Seco - Monocromática - ate 1000 paginas por mês (tipo 3)	810
Total de equipamentos		1.370

Item	Descrição	Quantidade média de Impressão mensal	Qtd estimada Anual	Qtd estimada para 4 Anos
4	Serviços de impressão por página A4 Monocromática	1400000	16.800.000	67.200.000
5	Serviços de impressão por página A4 Policromática	9000	108.000	432.000
Totais		1.409.000	16.908.000	67.632.000

Tabela 11: Relação de quantitativo de equipamentos x impressão estimada por períodos.

4.8.1. O quantitativo de impressões é estimado não sendo obrigatório seu consumo pela Contratante.

4.9. Requisitos da Vistoria Técnica

4.9.1. As empresas interessadas poderão vistoriar previamente os locais de instalação e execução dos serviços (vistoria não obrigatória), objeto desta contratação, de modo que seu responsável técnico conferirá medidas, características e condições para a instalação e execução dos serviços.

4.9.2. As interessadas devem agendar a vistoria junto à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - STIC, através do email sti@tjes.jus.br, com antecedência.

4.9.3. A licitante assumirá total concordância com os termos deste documento, e não serão admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores de desconhecimento dos serviços, quantitativos ou dificuldades técnicas não previstas.

4.10. **Requisitos de Entrega dos Equipamentos**

- 4.10.1. A CONTRATADA deverá fornecer todos os equipamentos, bem como as soluções de softwares associadas, contemplando inclusive, instalação nas dependências do CONTRATANTE, especificações técnicas e demais características constantes deste documento.
- 4.10.2. O Cronograma de Entrega deverá ser elaborado e entregue em, no máximo, 10 (dez) dias corridos, após o recebimento da Ordem de Fornecimento e deverá ser avaliado e validado pelo Gestor do Contrato;
- 4.10.3. O Cronograma de Entrega deverá conter, no mínimo:
- I - Quantitativos e tipos de equipamentos a serem fornecidos;
 - II - Locais de entrega;
 - III - Data de previsão e prazo máximo para entrega.
- 4.10.4. Todos os equipamentos devem conter etiqueta informando número de série, telefone da Central de Atendimento do CONTRATANTE e demais informações necessárias à abertura do chamado, fixada em local visível e de fácil acesso:
- I - Esses equipamentos deverão ser entregues e instalados nas unidades judiciárias, conforme Cronograma elaborado, às expensas da CONTRATADA;
 - II - Os equipamentos deverão estar acompanhados de seus respectivos transformadores e/ou estabilizadores, respeitando a voltagem adequada de cada local;
 - III - Ao serem instalados em suas localidades finais, os equipamentos deverão receber seus “nomes de máquina” de acordo com as orientações do CONTRATANTE;
 - IV - A entrega de todos os equipamentos deverá ser acompanhada de Termo de Entrega com a descrição do que está sendo entregue, de forma a atestar o recebimento deles por parte do PJES;
 - V - O Termo de Entrega deverá ser datado e assinado pelo profissional responsável da CONTRATADA e pelo servidor que efetivamente recebeu o equipamento.
- 4.10.5. Caso os equipamentos entregues sejam diferentes daqueles homologados, serão considerados como não entregues, e a contagem do prazo de entrega não será interrompida, devendo a CONTRATADA realizar os procedimentos necessários para novas proposições, incluindo a comprovação de que tais equipamentos são iguais ou superiores aos primeiramente especificados;
- 4.10.6. Não serão aceitas variações de modelos, marcas ou versões de componentes entre os equipamentos de uma mesma categoria, sem a devida justificativa aceita e aprovada pelo CONTRATANTE;
- 4.10.7. Os equipamentos deverão ser novos, de primeiro uso, não reconicionados e/ou remanufaturados e não descontinuado pelo fabricante, e entregues acondicionados em caixa lacrada original do produto, de forma a permitir a completa segurança durante o transporte;
- 4.10.8. Não se admitirá a oferta de equipamentos que, para atender a especificação mínima exigida, tenha que passar por modificações e adaptações envolvendo o uso de componentes estranhos não previstos no manual técnico do equipamento;
- 4.10.9. O número de série de cada equipamento deve ser obrigatório e único, afixado em local visível na parte externa do equipamento e na embalagem que o contém. Esse número deverá ser identificado pelo fabricante, como válido para o produto entregue e para as condições do mercado brasileiro no que se refere à assistência técnica e garantia no Brasil;
- 4.10.10. Os equipamentos fornecidos para cada categoria deverão ser idênticos, apresentando exatamente a mesma configuração, os mesmos componentes internos e externos, além da mesma aparência externa.
- I - Excepcionalmente, nas localidades onde a produção média for superior à média universal de 30.000 páginas ao ano, a CONTRATADA poderá fornecer equipamento de características e desempenho superiores aos homologados durante a fase licitatória, ocupando a quantidade de volume de impressão necessário para reduzir intervenções de manutenção e ressuprimento, sendo facultativo ao CONTRATANTE o aval para a troca.
- 4.10.11. Todos os itens técnicos deverão ser atendidos de maneira independente. Não serão aceitas configurações inferiores em determinado item sob alegação que outro item supre a necessidade, por estar sendo oferecido com configuração superior;
- 4.10.12. A entrega somente será realizada durante o expediente, este compreendido entre 12 (doze) e 18 (dezoito) horas, e em dias úteis, cujo período deverá ser considerado para fins de elaboração do cronograma;
- I - Em casos excepcionais, poderão ser previamente agendados horários diferenciados com o Gestor do Contrato.
- 4.10.13. Por ocasião da entrega dos equipamentos, eles serão verificados e testados, durante o processo de instalação, sendo recusado(s) aquele(s) que estiver(em):
- I - Em desacordo com as especificações do presente instrumento;
 - II - Em desconformidade com a proposta;
 - III - Com problemas de funcionamento;
 - IV - Quando entregues com especificações técnicas inferiores às especificadas neste documento, ou às contidas na proposta da CONTRATADA ou, ainda, às que foram apresentadas ao CONTRATANTE;
 - V - Quando apresentarem qualquer defeito durante os testes de verificação.
 - VI - Caso o equipamento entregue apresente características superiores em algum item da especificação constante da proposta, a CONTRATADA deverá assumir esta característica como a configuração definitiva para o equipamento, não podendo, no caso de reparos ou outras adesões, entregar equipamentos inferiores.
- 4.10.14. Quaisquer danos ocorridos no transporte dos produtos e observados a qualquer tempo, deverão ser reparados pela

CONTRATADA, sem qualquer solidariedade por parte do CONTRATANTE;

4.10.15. Deverão ser entregues para cada equipamento:

- I - Todos os drivers de controle necessários ao perfeito funcionamento no ambiente Windows 7 (32 bits e 64 bits), Windows 10 (32 bits e 64 bits) e Windows 11;
 - a) Este item será considerado atendido se houver a disponibilização para download dos drivers citados em site do fabricante ou fornecedor.
- II - Todas as licenças de utilização definitivas para os softwares e drivers fornecidos;
- III - Um conjunto completo de cabos e acessórios, visando ao funcionamento perfeito de todas as funcionalidades exigidas;
- IV - Todos os softwares e drivers originais do produto (considerando todos os acessórios, componentes e periféricos);
 - a) Este item será considerado atendido se houver a disponibilização para download dos drivers e softwares citados em site do fabricante ou fornecedor.
- V - Manuais técnicos do usuário e de referência, originais, em português do Brasil, preferencialmente, ou inglês, contendo todas as informações sobre os produtos e suas funcionalidades com as instruções para instalação, configuração, operação das funcionalidades e administração do equipamento, confeccionados pelo fabricante, podendo ser em meio físico ou digital;
- VI - Não serão aceitos manuais em outro idioma traduzidos pela CONTRATADA, impressão de páginas de ajuda ou site, cópias ou qualquer outro tipo de documento que não seja o adotado e reconhecido pelo fabricante para a comercialização do produto no Brasil;
 - a) Este item será considerado atendido se houver a disponibilização para download dos manuais citados em site do fabricante ou fornecedor. Caso o manual seja disponibilizado em inglês, não haverá necessidade de tradução juramentada para o português.

4.11. Requisitos de Implantação e Instalação

- 4.11.1. Será emitido pelo CONTRATANTE, Termo Individual de Instalação de cada equipamento, com aferição do contador interno do equipamento e indicação da data de início para a contabilização de páginas impressas;
- 4.11.2. Caso os equipamentos possuam tecnologia wireless, esta deverá ser desabilitada pela CONTRATADA na instalação/implantação da solução, exceto quando expressamente solicitado pelo Gestor do Contrato;
- 4.11.3. Quaisquer protocolos dispensáveis à solução contratada deverão estar desabilitados nas configurações dos equipamentos;
- 4.11.4. O CONTRATANTE informará os usuários e perfis para cadastramento de acesso à solução de administração dos serviços;
- 4.11.5. A implantação da Solução no PJES obedecerá ao Cronograma estabelecido no Projeto Executivo, bem como ao Cronograma de execução do objeto estabelecido no item 4.14 - Requisitos Temporais;
- 4.11.6. É facultativo ao CONTRATANTE, a qualquer tempo durante a vigência do contrato, solicitar a realocação dos equipamentos da melhor forma que lhe aprouver, sendo restrita às unidades do PJES, de acordo com os prazos estipulados na ANS e limitado à 10 (dez) movimentações mensais.

4.12. Requisitos do Projeto Executivo

- 4.12.1. A CONTRATADA deverá elaborar um Projeto Executivo da solução de outsourcing de impressão e de digitalização, compreendendo:
 - I - Objetivos do Projeto;
 - II - Descrição das etapas e cronograma de execução dos serviços;
 - III - Desenho esquemático de todas as ligações necessárias ao funcionamento da solução;
 - IV - Tabela RACI contendo equipes e profissionais responsáveis pelas atividades;
 - V - Plano de Comunicações detalhando como realizará o repasse de documentos e informações;
 - VI - Descrição detalhada da solução, contendo no mínimo:
 - a) Apresentação dos equipamentos ofertados (marca, modelo e características);
 - b) Descrição dos equipamentos que serão instalados (marca e modelo), com respectivo número de série e localização;
 - c) Apresentação da Solução de Gerenciamento de Ativos e Bilhetagem (principais características);
 - d) Dimensionamento da infraestrutura de hardware necessária para suportar a Solução de Gerenciamento de Ativos e Bilhetagem caso seja necessário;
 - e) Data e horários previstos para início e término dos serviços;
 - f) Listagem de todo licenciamento necessário ao projeto, detalhando quais licenças foram adquiridas e utilizadas;
 - g) *As Built* das instalações.
- 4.12.2. O Projeto Executivo deverá ser submetido à aprovação do CONTRATANTE, nos prazos informados no item 4.14 - Requisitos Temporais;

I - O início da execução dos serviços dependerá de prévia aprovação do projeto;

4.12.3. A não previsão de algum produto ou serviço no Projeto Executivo não exclui a responsabilidade da CONTRATADA em fornecer o produto e prestar os serviços em conformidade com este documento;

4.12.4. O Projeto Executivo deve ser atualizado durante a execução do Cronograma, conforme previsto no item 4.14 - requisitos temporais.

4.13. Requisitos de Recolhimento dos equipamentos

4.13.1. O recolhimento dos equipamentos do contrato é obrigatório, devendo ser executado pela CONTRATADA, em, no máximo, 70 (setenta) dias corridos, contados a partir do fim do contrato;

4.13.2. Os custos com transporte, equipamentos, pessoal e outros necessários ao recolhimento dos equipamentos serão de responsabilidade da CONTRATADA;

4.13.3. O cronograma do recolhimento deverá ser acertado junto ao gestor do contrato, em até 10 (dez) dias corridos antes do término do contrato;

4.13.4. Caso os equipamentos não sejam recolhidos no prazo definido, o PJES não se responsabilizará pela guarda e armazenamento dos mesmos.

4.14. Requisitos Temporais

4.14.1. Os prazos para execução do objeto da contratação estão estabelecidos na tabela abaixo, em dias úteis, e terão como termo inicial a data da assinatura do contrato.

Evento	Marco	Serviço	Prazo	Responsável
Assinatura do contrato	D	Assinar o contrato	Em 5 (cinco) dias úteis após a convocação para esse fim	CONTRATADA
Reunião e nomeação do preposto e gerente técnico		Reunião de apresentação das equipes, leitura do Contrato e demais atividades pertinentes.	D + 2 (dois) dias úteis	CONTRATANTE e CONTRATADA
Garantia contratual		Prestação de garantia contratual	(10) dias úteis contados da assinatura do contrato, exceto se a empresa optar pela modalidade de seguro-garantia, hipótese em que o prazo será de 1 (um) mês contado da data de homologação da licitação	CONTRATADA
Entrega de Projeto Executivo e do Plano de gerenciamento de resíduos e demais documentos		Especificação técnica da Solução de Gerenciamento de Ativos e Bilhetagem, requisitos técnicos, prazos, atividades, etc. Entrega do plano de gerenciamento de resíduos e demais documentações/certificações exigidas no Contrato para execução dos serviços.	D + 5 (cinco) dias úteis	CONTRATADA
Análise e aprovação do Projeto Executivo		Análise do projeto executivo pelo gestor do contrato e equipe de fiscalização, com possível solicitação de correções e aceite.	D + 5 (cinco) dias úteis	CONTRATANTE
Instalação da Solução de Gerenciamento de Ativos e Bilhetagem e configuração		Instalação da solução de gerenciamento de ativos e bilhetagem em ambiente fornecido pela CONTRATANTE e configuração para funcionamento segundo especificação técnicas, com todas as funcionalidades requeridas. (relatórios, auditoria, gerenciamento de acesso, filas de impressão, etc)	D + 20 (vinte) dias úteis	CONTRATADA
Elaboração de cronograma para distribuição dos recursos de impressão		Apresentação de cronograma que contenha ritmo de distribuição dos recursos de impressão nas localidades informadas pela CONTRATANTE.		CONTRATANTE e CONTRATADA
Treinamento		Treinamento da equipe técnica da CONTRATANTE abrangendo a Solução de Gerenciamento de Ativos e bilhetagem e recursos de impressão disponibilizados.	D + 5 (cinco) dias úteis	CONTRATADA

Testes e validação		Procedimentos de teste de todas as funcionalidades e relatórios requeridos pela CONTRATANTE para a solução de gerenciamento de ativos e bilhetagem e recursos de impressão disponibilizados.	D + 21 (vinte e um) dias úteis	CONTRATANTE e CONTRATADA
Início da distribuição dos ativos de impressão		Distribuição dos ativos de impressão nas localidades estabelecidas em cronograma após emissão das ordens de serviço.	D + 30 (trinta) dias úteis	CONTRATADA
Documentação		Entrega de documentação as built da solução instalada, contendo todas as configurações utilizadas, informações técnicas e passo a passo do processo de instalação em sua integralidade.	D + 25 (vinte e cinco) dias úteis	CONTRATANTE e CONTRATADA
Licenciamento definitivo		Fornecimento do licenciamento para todos os softwares disponibilizados, necessários à Solução de Gerenciamento de Ativos e Bilhetagem e recursos de impressão.	D + 90 (noventa) dias corridos	CONTRATADA

Tabela 12: Tarefas e prazos durante fase de implantação dos serviços.

4.14.2. O projeto executivo poderá ser aceito de forma parcial, permitindo a continuidade das atividades;

4.14.3. Atividades que contenham o mesmo prazo de execução podem ser realizadas em paralelo.

4.15. Requisitos de Reposição de Insumos

4.15.1. A CONTRATADA poderá dispor de estoque para pronta entrega de todos os insumos (toner, cilindros, revelador, dentre outros), exceto papel, necessários para a execução dos serviços;

4.15.2. A CONTRATADA poderá armazenar nas dependências do CONTRATANTE um estoque mínimo de insumos (toner, cilindro, revelador, dentre outros), exceto papel, para atendimento imediato, de forma manter os equipamentos em operação;

4.15.3. Os chamados para solicitação de insumos deverão ser atendidos de acordo com os níveis de serviço estabelecidos, em horário de expediente normal, entre 12 (doze) e 18 (dezoito) horas, de segunda a sexta-feira, excluídos os feriados, conforme calendário do CONTRATANTE;

4.15.4. A CONTRATADA poderá permitir que os usuários da CONTRATANTE realizem a troca de insumos, caso forneça documentação e treinamento necessários e assuma a total responsabilidade por qualquer acidente ou avaria nos equipamentos e insumos;

4.15.5. A troca/ abastecimento de insumos em todo o PJES deverá ser proativa, a partir dos indicadores de níveis de serviço de forma a evitar um tempo excessivo de paralisação do equipamento por falta de insumos. O tempo de atendimento para troca de insumos será contado a partir da abertura do chamado;

4.15.6. Os insumos a serem fornecidos deverão:

- I - Ser novos e de primeiro uso, não sendo aceitos produtos remanufaturados, similares, compatíveis, recarregados e/ou recondicionados. O fornecimento de papel será de responsabilidade do CONTRATANTE;
- II - Ser originais dos fabricantes dos equipamentos ou certificados pelo fabricante;
- III - Estar sob inteira responsabilidade da CONTRATADA.

4.15.7. A CONTRATADA deverá arcar com as despesas relativas à troca e destinação final de todos os consumíveis, exceto papel, necessários ao fiel cumprimento do objeto contratado. Assim a CONTRATADA ficará responsável pelo devido recolhimento dos consumíveis utilizados, bem como dos resíduos dos processos de manutenção e limpeza dos equipamentos, que deverão ser tratados de forma ambientalmente adequada, respeitada a legislação ambiental.

4.15.8. Em atendimento às diretrizes da Lei 12.305/2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, e ao disposto no Decreto nº 7.404/2010, que regulamenta essa Política, a CONTRATADA se responsabilizará pelo mecanismo de logística reversa, ou seja, pela coleta e correta destinação dos resíduos sólidos produzidos pelos equipamentos em operação normal ou derivados de ações de manutenção e pela coleta das embalagens dos insumos e cartuchos de toner vazios. O objetivo é a redução, reutilização, reciclagem, tratamento dos resíduos sólidos e disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos produzidos pelo processo de impressão, em especial dos cartuchos de toner utilizados, não havendo necessidade do PJES em estabelecer programa para desfazimento deste tipo de consumível.

- I - No caso da logística reversa, a CONTRATADA deverá apresentar, semestralmente, declaração confirmando o recebimento dos cartuchos e toners já utilizados e respectivas embalagens dos equipamentos, para fins de reaproveitamento no ciclo produtivo das próprias empresas, em outros ciclos, como cooperativas de reciclagem, ou outra destinação final ambientalmente adequada.

4.15.9. A CONTRATADA deverá apresentar carta responsabilizando-se pela logística de coleta, reciclagem e correta destinação dos resíduos, citando especificamente o atendimento da Lei nº 12.305/2010.

- I - A entrega desta carta é condição necessária para a emissão do termo de aceite total da Solução.

4.15.10. A CONTRATADA deverá fornecer Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos ou Declaração de Sustentabilidade Ambiental,

comprovando a correta destinação dos cartuchos/toners usados e o pleno atendimento à legislação prevista na Lei 12.305/2010;

4.15.11. A coleta dos resíduos sólidos deverá ser feita, no máximo, mensalmente;

4.15.12. Fica reservado à fiscalização o direito de rejeitar os insumos que não satisfizerem aos padrões exigidos nas especificações e recomendações dos fabricantes. Havendo necessidade, ou a pedido da fiscalização, a CONTRATADA deverá fornecer certificado de garantia (do fabricante) de insumos considerados fundamentais na execução e na confiabilidade geral dos serviços.

4.16. Requisitos de Garantia, Assistência e Suporte Técnicos

4.16.1. Para toda a solução de *outsourcing* de impressão e de digitalização implantada no PJES, incluindo todos os hardwares e softwares fornecidos, assim como para cada serviço, a CONTRATADA prestará serviço de garantia *on site*, assistência técnica e suporte durante toda a vigência contratual;

4.16.2. A CONTRATADA deverá atualizar o Sistema Operacional utilizado na solução de Gerenciamento de Ativos e Bilhetagem em até 90 (noventa) dias corridos após solicitação do CONTRATANTE (on-premises);

4.16.3. A CONTRATADA deverá prestar manutenção preventiva e corretiva, incluindo a substituição de peças, componentes e equipamentos, de forma a atender as condições de qualidade e eficiência necessárias ao atendimento das exigências previstas no Contrato, edital e seus anexos;

4.16.4. A assistência técnica de hardware compreende a reparação de eventuais falhas dos equipamentos fornecidos, mediante substituição de peças e componentes originais da marca, às expensas da CONTRATADA;

I - Caso algum dos equipamentos apresente até 03 (três) falhas intermitentes, em período inferior a 30 (trinta) dias corridos, ele deverá ser substituído por outro, idêntico, ou de capacidade superior, a pedido do CONTRATANTE, sem que isto gere qualquer ônus adicional;

II - Esse equipamento removido após recorrentes falhas não deve retornar ao parque de impressão do CONTRATANTE.

III - Havendo necessidade de remoção do equipamento (recolhimento) para as dependências da empresa CONTRATADA, ou para a sua rede credenciada, ele deverá ser substituído por outro de configuração igual ou superior ao original (tipo, capacidade, configuração, desempenho, situação/condição física, estado de conservação, aparência, dentre outros);

IV - Caso ocorra o recolhimento do equipamento, as despesas de transporte, seguros e embalagens, correrão às expensas da CONTRATADA;

V - Em caso de impossibilidade técnica de conserto do equipamento original, a CONTRATADA deverá disponibilizar, em caráter de substituição definitiva, equipamento novo, com especificação igual ou superior ao defeituoso;

VI - Somente os técnicos da CONTRATADA, ou pessoas por ela autorizadas, poderão executar os serviços de manutenção.

4.16.5. Os serviços de assistência técnica de software compreendem as correções (*releases, updates, patches, drivers*, dentre outros) e atualizações (*upgrades*) de versão dos softwares e *firmwares* fornecidos;

4.16.6. A CONTRATADA deve monitorar e avisar ao CONTRATANTE quanto às atualizações disponíveis, proativamente;

I - A instalação e configuração das atualizações deverão ser realizadas pela CONTRATADA, em até 30 (trinta) dias corridos, a partir da solicitação da CONTRATANTE.

4.16.7. Os serviços de **suporte técnico** compreendem o auxílio na resolução de incidentes, problemas e na implementação de mudanças, a prestação de informações, assistência e orientação para instalação, desinstalação, configuração e atualização de *firmware* e *software*, aplicação de correções (*patches*), diagnósticos, avaliações e demais atividades relacionadas à correta operação e funcionamento dos equipamentos fornecidos;

4.16.8. A prestação de todos os serviços se dará da seguinte forma:

I - A CONTRATADA dará toda a assistência e suporte necessários, diretamente aos usuários finais e aos técnicos do CONTRATANTE, de modo a manter a solução em operação constante;

II - A abertura do chamado será realizada através da Central de Atendimento do CONTRATANTE. Esse chamado será encaminhado automaticamente para o Grupo de Serviços da CONTRATADA, previamente cadastrado no sistema de atendimento do CONTRATANTE, estando disponível para acesso da CONTRATADA para seu atendimento. Após a abertura do chamado, será encaminhado um email à CONTRATADA, com o número e informações do chamado;

III - Para cada incidente, será gerado um número de chamado que será usado para controle;

IV - Não solucionando o problema por telefone, e-mail, e/ou acesso remoto, o suporte técnico deverá ser realizado de forma presencial, no local do problema, de modo a restabelecer a normalidade de acordo com os níveis de serviço estabelecidos, contado a partir da abertura do incidente;

V - Visitas no local de funcionamento poderão ser previamente agendadas sempre que houver necessidade de acompanhamento e assessoria na operação da solução.

4.16.9. A CONTRATADA deverá registrar as informações mínimas relativas ao atendimento técnico, tais como: data, horário, número de série do equipamento atendido, problema identificado, solução empregada, leitura do contador do equipamento, dentre outros;

4.16.10. Os equipamentos devem ser etiquetados, em local visível, e a etiqueta deve conter informações mínimas:

I - Identificação da CONTRATADA;

- II - Número de série;
- III - Data da instalação;
- IV - Fila de impressão;
- V - Endereço IP;
- VI - Quaisquer informações relevantes à abertura de chamados.

4.16.11. Caso os serviços realizados não sejam considerados satisfatórios, a CONTRATADA deverá refazê-los sem qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas e cabíveis;

4.16.12. Quaisquer alegações por parte da CONTRATADA acerca de instalações, ambiente inadequado, rede elétrica e/ou lógica, dentre outros, ou de mau uso do equipamento pelos usuários, deverão ser comprovadas tecnicamente através de laudos detalhados e conclusivos, emitidos pelo fabricante do equipamento;

I - Não serão admitidas afirmações baseadas em suposições técnicas sem fundamentação, "experiência" dos técnicos ou alegações baseadas em exemplos de terceiros. Qualquer alegação ou conclusão deverá ter embasamento técnico, inclusive com dados concretos que possam ser avaliados pelo CONTRATANTE. Enquanto não for emitido o laudo, e este não demonstrar claramente os problemas alegados, a CONTRATADA deve prosseguir com o atendimento dos chamados.

4.16.13. A realização dos serviços ocorrerá de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades do CONTRATANTE em horário de expediente normal, qual seja: entre 12 (doze) e 18 (dezoito) horas, de segunda a sexta-feira, excluídos os feriados, conforme calendário do CONTRATANTE;

I - Durante a execução dos serviços, o ambiente de trabalho deverá ser mantido em perfeitas condições de higiene e segurança, sendo que, após a conclusão dos serviços, deverá ser efetuada limpeza geral no ambiente, decorrente da atuação do técnico;

II - Havendo necessidade de realizar o serviço em horário diferenciado, ele deverá ser acordado e autorizado com o Gestor do Contrato;

III - Os técnicos, ou pessoas autorizadas pela CONTRATADA, deverão apresentar, no ato do atendimento, credenciamento (crachá da empresa) e documento de identificação pessoal, para efetuarem qualquer serviço nas dependências do PJES, além do uso de trajas adequados;

IV - Fica ressalvado à CONTRATADA o direito de adotar medidas de segurança que entender necessárias a fim de evitar que pessoas não autorizadas executem os serviços de manutenção. Tais medidas deverão ser apresentadas, avaliadas e aprovadas pelo Gestor do Contrato.

4.17. **Requisitos de Chamados Técnicos**

4.17.1. A abertura dos chamados serão efetuadas por meio do sistema de gerenciamento de chamados do CONTRATANTE;

4.17.2. Entende-se por chamado técnico a solicitação de atendimento quando da ocorrência de:

- I - Defeito no equipamento;
- II - Falta de suprimentos e consumíveis;
- III - Movimentação de equipamentos;
- IV - Suporte técnico referente às funcionalidades;
- V - Outros problemas ou circunstâncias que venham a prejudicar ou impedir o perfeito funcionamento de todos os recursos do equipamento e da solução, bem como a qualidade da impressão final.
- VI - Desempenho comprovadamente reduzido;
 - a) Para efeito de constatação de redução de desempenho, o Gestor do Contrato poderá utilizar comparações com outros equipamentos do mesmo modelo entregue;
 - b) Durante o período de garantia, o equipamento que apresentar desempenho reduzido será considerado inadequado à utilização pelo CONTRATANTE. Nesta situação, a CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, realizar manutenção corretiva visando à sanar o problema;

4.17.3. Para cada atendimento técnico, o chamado deverá conter, obrigatoriamente, os seguintes dados:

- I - Número do chamado;
- II - Número da Ordem de Serviço, se houver;
- III - Dados gerais do chamado;
- IV - Situação do chamado (aberto, resolvido e fechado);
- V - Nome completo do técnico responsável pelo atendimento;
- VI - Data do atendimento;
- VII - Horário de início e término do atendimento;
- VIII - Descrição, com número de série do equipamento atendido;
- IX - Localização do equipamento;
- X - Descrição do problema relatado pelo CONTRATANTE;

XI - Descrição do problema realmente encontrado com a indicação clara da troca ou não de peças, lista das peças ou componentes que foram substituídos e solução detalhada dada ao problema.

4.17.4. O chamado só será considerado encerrado quando a solução for claramente descrita neste e a resolução validada e fechada pelo 1º (primeiro) nível de atendimento do CONTRATANTE, ou seja, a CONTRATADA resolverá o chamado e o 1º (primeiro) nível de atendimento do CONTRATANTE validará junto ao usuário e o encerrará.

4.18. Requisitos de Capacitação

4.18.1. A CONTRATADA dará treinamento aos técnicos da CONTRATANTE conforme abaixo:

I - No início da prestação dos serviços, previamente à disponibilização dos equipamentos aos usuários, a CONTRATADA deverá realizar o repasse de conhecimentos em capacitação às equipes técnicas do CONTRATANTE, presencialmente, na cidade de Vitória/ ES, nas dependências do CONTRATANTE, em língua portuguesa e em local a ser definido posteriormente pelo CONTRATANTE;

PÚBLICO	FOCO	CARGA HORÁRIA MÍNIMA
Aproximadamente 10 (dez) pessoas (gestor e fiscais do Contrato e técnicos de TI envolvidos no gerenciamento)	Gerenciamento da Solução	8 horas
Aproximadamente 20 (vinte) pessoas (Técnicos - atendimento de 1º nível, gestor e fiscais do Contrato)	Atendimento de 1º Nível	2 horas

Tabela 13: Quantitativo para treinamento

II - Caso seja verificado pelo CONTRATANTE que a carga horária foi insuficiente, a CONTRATADA deverá redimensioná-la para que o conhecimento seja transmitido integralmente ao público alvo;

III - Para capacitação voltada aos gestores do contrato e aos técnicos indicados pela Secretaria de Tecnologia da Informação (STI), deverá ser contemplado o conteúdo programático, não exaustivo, conforme a seguir:

- Software de Gerenciamento de Ativos e Bilhetagem: configuração empregada, acesso à ferramenta, funcionalidades existentes e formas de uso, monitoramento do parque, personalização de relatórios, dentre outros;
- Servidores de Impressão: visão geral, integração dos servidores com o software de gerenciamento, criação e gerenciamento de filas, dentre outros;
- Equipamentos de Impressão: visão geral, funcionalidades de digitalização, cópia e impressão, dentre outros;
- Desastre e Recuperação: visão geral sobre solução de backup, contingências e formas de acionamento da CONTRATADA em caso de necessidade de recuperação de dados e serviços após desastre.

IV - Para capacitação voltada aos técnicos da STI, visando ao suporte de primeiro nível, deverá ser contemplado o conteúdo programático, não exaustivo, conforme a seguir:

- Utilização básica e operação dos equipamentos (alimentação de papel, impressão, digitalização e cópias);
- Solução de defeitos comuns, como atolamento de papel;
- Troca de suprimentos;
- Quaisquer outras ações julgadas pertinentes, combinadas entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

4.18.2. A CONTRATADA deverá aplicar a avaliação do treinamento técnico aos participantes (pesquisa de satisfação), a fim de verificar a eficácia do treinamento realizado, podendo o CONTRATANTE, caso necessário, solicitar à CONTRATADA a repetição do treinamento caso não tenha atingido os objetivos propostos, sem ônus adicional para o PJES;

4.18.3. Para o treinamento realizado, a CONTRATADA deverá emitir Certificado de Participação aos servidores que tiverem comparecido a pelo menos 80% do tempo demandado, contendo, no mínimo, título do treinamento, conteúdo, carga horária, período da realização e identificação do treinando e da empresa;

4.18.4. Se durante o treinamento verificar-se o aproveitamento insatisfatório do(s) instrutor(es) da CONTRATADA para o uso completo da solução, tal fato deverá ser comunicado à CONTRATADA que deverá providenciar a substituição de seu funcionário, em prazo a ser definido, em razão do dimensionamento do mesmo;

4.18.5. As despesas decorrentes do treinamento para a equipe técnica, como a alocação de instrutores, confecção do material didático e de certificados, bem como as despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação dos instrutores, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA;

4.18.6. A seguir, segue a tabela de indicador do treinamento técnico:

Indicador	Nível de Satisfação (NS)
Descrição do Indicador	Mede o nível de satisfação dos treinandos. Caso o nível de satisfação dos treinandos não atinja 70% (setenta por cento), o treinamento deverá ser refeito integralmente para aqueles que se manifestaram insatisfeitos. Deverá ter aferição de satisfação mesmo para o treinamento refeito.
Aferição	Pelo PJES em pesquisa de satisfação pós treinamento.
Fórmula de Cálculo	$NS = Q/T * 100$ Onde: NS = Nível de Satisfação; Q = Somatório dos pontos avaliados; T = Total máximo de pontos da pesquisa.

Nível mínimo de serviço exigido	NS Desejável: de 80% (oitenta por cento) a 100% (cem por cento); NS Aceitável: menor que 80% (oitenta por cento) até 70% (setenta por cento); NS Inaceitável: menor que 70% (setenta por cento).
Sanções	NS Desejável e Aceitável: nenhuma; NS Inaceitável: Refazer o treinamento sem custos adicionais. Caso o NS seja inaceitável por 02 (duas) vezes consecutivas, a CONTRATADA sofrerá a(s) penalidade(s) prevista(s) em contrato.

Tabela 14: Indicadores de qualidade para o treinamento

4.18.7. Para o adequado uso da Solução, a CONTRATADA deverá realizar treinamentos práticos (do tipo “hands on”) e presenciais aos usuários finais, nas unidades judiciárias do CONTRATANTE, no momento da instalação ou substituição de equipamentos, ou mediante prévio agendamento com a unidade judiciária solicitante, ou ainda sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, prevendo todas as funções necessárias para uso completo da solução (hardwares e softwares);

4.18.8. Os treinamentos práticos devem ter duração mínima de 15 (quinze) minutos por marca/modelo de equipamento disponibilizado na unidade judiciária. A carga horária pode vir a ser superior dependendo da quantidade de usuários a serem treinados e da necessidade dos treinamentos serem executados em turnos distintos para um mesmo setor;

4.18.9. O treinamento prático dos usuários finais deverá ter por enfoque, no mínimo:

- I - Utilização básica e operação dos equipamentos (alimentação de papel, impressão, digitalização, cópias, dentre outros);
- II - Solução de defeitos comuns, como atolamento de papel;
- III - Troca de suprimentos;
- IV - **POLÍTICA DE IMPRESSÃO** que instrua os usuários quanto à correta utilização dos equipamentos de impressão e digitalização. Essa política deve orientar também quanto ao uso consciente de impressões monocromáticas e policromáticas e uso das funções frente e verso (duplex) sempre que possível, objetivando a redução da quantidade de páginas impressas, o combate ao desperdício e, ainda, fornecer as diretrizes e procedimentos sobre os processos internos de auditoria, controle de bilhetagem e tarifação de páginas, abertura de chamados técnicos, controle de cotas de impressão para os usuários, entre outros;
- V - Quaisquer outros assuntos julgados pertinentes, combinados entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

4.18.10. Visando a ampliar as fontes de informações voltadas ao uso da Solução, a CONTRATADA deverá fornecer os manuais de operação dos equipamentos (manual do usuário e manual do produto) em documento eletrônico que será disponibilizado na intranet do CONTRATANTE;

4.18.11. Disponibilizar em formato eletrônico instruções resumidas (material didático) sobre a operação de impressão, digitalização e cópia, para todos os equipamentos e softwares previstos nesta contratação permitindo que a CONTRATANTE possa fazer a divulgação internamente.

- I - Este material deverá contemplar informações sobre como realizar a troca de toner bem como procedimento para remover papel atolado.

4.18.12. O treinamento técnico, bem como o treinamento prático aos usuários finais, e seus respectivos materiais, deverão ser sem custo adicional ao preço formulado em proposta.

4.19. Requisitos de Metodologia do Trabalho

4.19.1. A CONTRATADA deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços relacionados a este objeto, sendo que tais serviços poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das ordens de serviços, emitidas pelo CONTRATANTE.

4.19.2. São requisitos exigidos da CONTRATADA com relação ao Padrão de Qualidade dos Serviços:

- I - Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios;
- II - Manter, durante todo o período de vigência do ajuste, todas as condições exigidas para a habilitação;
- III - Fornecer toda a mão de obra qualificada para a execução dos serviços e em quantidade suficiente para atender às Ordens de Serviços e/ou Chamados abertos;
- IV - Fiscalizar regularmente os seus recursos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;
- V - Corrigir todos os serviços que não forem considerados satisfatórios pelo CONTRATANTE, mediante justificativa, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas e Níveis de Qualidade fixados;
- VI - Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

4.19.3. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do Preposto e do Gestor do Contrato deverão ser solicitadas aos seus superiores em tempo hábil para adoção das medidas convenientes;

4.19.4. A qualquer momento, o Gestor do Contrato, auxiliado pelos técnicos do CONTRATANTE, poderá realizar vistoria nos equipamentos e, caso haja suspeita da originalidade de peças e consumíveis, o CONTRATANTE poderá encaminhá-los para análise de autenticidade no fabricante.

- I - Caso seja comprovada a utilização de materiais em desacordo, a CONTRATADA ficará sujeita a aplicação de

sanções e penalidades pelo CONTRATANTE;

II - Todos os recursos eventualmente disponibilizados pelo CONTRATANTE de uso pela CONTRATADA, durante a execução do contrato, deverão ser devolvidos nas mesmas condições em que forem disponibilizados. Na impossibilidade da devolução dos recursos nas mesmas condições, a CONTRATADA fará a reposição deles sem qualquer ônus adicional ao CONTRATANTE, desconsiderando a utilização e depreciação normal dos equipamentos utilizados.

4.19.5. Nas localidades onde a produção média for superior à média universal de 30.000 páginas ao ano, a CONTRATADA poderá fornecer equipamento de características e desempenho superiores aos homologados durante a fase licitatória, ocupando a quantidade de volume de impressão necessária para reduzir intervenções de manutenção e ressuprimento, com as seguintes ressalvas:

I - Não havendo cobrança ou repactuação dos valores acordados com o CONTRATANTE;

II - Todas as funcionalidades, documentações e treinamentos previstos para os recursos de impressão devem ser entregues para o novo equipamento utilizado;

III - O equipamento deve ser compatível com a Solução de Gerenciamento de Ativos e Bilhetagem, permitindo a utilização de todas as funcionalidades descritas no termo de referência;

IV - No caso de substituições N:1, onde mais de um recurso de impressão for substituído por outro de desempenho e capacidade superiores. Ficará facultativo ao CONTRATANTE o aval para a troca, e o fator de proporção para o número de equipamentos a serem substituídos será definido pelo CONTRATANTE de acordo com os seguintes critérios:

a) Ciclo máximo mensal;

b) Valor de mercado;

c) Velocidade de impressão;

d) Capacidade do tonner.

4.20. Metodologia de Execução dos Serviços

4.20.1. A CONTRATADA deverá atender as demandas relacionadas ao objeto, obedecendo às regras e Acordos de Níveis de Serviço estabelecidos;

4.20.2. A prestação dos serviços será monitorada através dos chamados cadastrados na Central de Atendimento do CONTRATANTE e servirão para avaliação da efetividade dos serviços prestados;

4.20.3. Para cada item previsto no escopo da contratação, será emitida uma Ordem de Fornecimento - OF, registrada na Central de Atendimento do CONTRATANTE, autorizando o fornecimento dos equipamentos, sua quantidade e localidade para entrega, conforme Cronograma de Entrega estabelecido pela CONTRATADA e aprovado pelo Gestor do Contrato;

4.20.4. A Ordem de Fornecimento será considerada atendida quando atestada pela Fiscalização do Contrato, responsável por validar as informações fornecidas pela CONTRATADA sobre os equipamentos entregues;

4.20.5. Para serviços de suporte e assistência técnica será aberta Ordem de Serviço de numeração única, registrada na Central de Atendimento do CONTRATANTE;

4.20.6. Cada Ordem de Serviço deve ser alimentada pela CONTRATADA, contendo todas as informações necessárias para identificação do equipamento, causa do defeito e medidas tomadas para o reparo;

4.20.7. A CONTRATADA deverá atender às Ordens de Serviço, observando que:

I - Os indicadores de desempenho deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da CONTRATADA, no Relatório Mensal, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo;

II - A Ordem de Serviço somente poderá ser encerrada quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos e os serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e devidamente aceitos pelo CONTRATANTE, aprovada pelo usuário demandante;

III - Antes do fechamento de cada Ordem de Serviço, a CONTRATADA consultará o usuário responsável pela abertura da Ordem de Serviço, que avaliará e aprovará o serviço realizado;

IV - Caso a Ordem de Serviço seja encerrada pela CONTRATADA sem anuência do CONTRATANTE, ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, ela será reaberta e os prazos serão contados em continuidade ao exposto inicialmente na abertura original do chamado e/ou Ordem de Serviço, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

4.20.8. A Ordem de Serviço será considerada atendida quando o equipamento em questão for retornado ao CONTRATANTE em pleno funcionamento, ou substituído por outro de configuração igual ou superior ao original;

4.20.9. É facultado ao CONTRATANTE, a qualquer tempo durante a vigência do contrato, solicitar a realocação dos equipamentos da melhor forma que lhe aprovar, sendo restrita às unidades do PJES, sem custo adicional ao CONTRATANTE e limitada à 10 (dez) movimentações/mês;

4.20.10. Os prazos para movimentações, remoções e instalações de recursos de impressão seguirão o estabelecido no Acordo de Níveis de Serviço.

4.21. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS:

4.21.1. A frequência de aferição e ateste dos níveis de serviços será mensal e a verificação dos indicadores será realizada pela equipe do CONTRATANTE através do Sistema de Gestão de Incidentes e Requisições (ITSM do Contratante atualmente o Assyst ou outro

que o venha substituir);

I - Os prazos de ciência, de início da solução e de solução definitiva (resolução) do ANS se iniciam após o recebimento do chamado na mesa da CONTRATANTE no Sistema de Gestão de Incidentes e Requisições (ITSM do Contratante atualmente o Assyst ou outro que o venha substituir);

4.21.2. O chamado só será considerado encerrado quando a resolução for validada e fechada pelo CONTRATANTE (STI) ou pelo usuário;

4.21.3. Não será computado nas horas de atendimento da CONTRATADA, o tempo despendido nas tarefas que serão de responsabilidade do CONTRATANTE (STI);

4.21.4. Os níveis de serviço deverão ser medidos do primeiro ao último dia de cada mês, considerando as demandas encerradas no respectivo mês;

4.21.5. A satisfação será medida por meio de pesquisa enviada automaticamente aos usuários pela Ferramenta de Gerenciamento de Chamados (ITSM do Contratante atualmente o Assyst ou outro que o venha substituir), após o seu fechamento;

4.21.6. A CONTRATADA deverá emitir um Relatório de Atendimento Técnico mensal dos chamados atendidos, no qual constem:

I - Número do chamado;

II - Número da Ordem de Serviço, se houver;

III - Dados gerais do chamado;

IV - Situação do chamado (aberto, resolvido e fechado);

V - Nome completo do técnico responsável pelo atendimento;

VI - Data do atendimento;

VII - Horário de início e término do atendimento;

VIII - Descrição, com número de série do equipamento atendido;

IX - Localização do equipamento;

X - Descrição do problema relatado pelo CONTRATANTE;

XI - Descrição do problema realmente encontrado com a indicação clara da solução adotada.

4.21.7. A pesquisa de satisfação do usuário será exclusivamente para atendimentos realizados pela CONTRATADA, excluindo o atendimento realizado pela Central de Atendimentos de Chamados do CONTRATANTE;

4.21.8. A pesquisa de satisfação do usuário deve conter os seguintes elementos:

I - Resolução do problema (SIM ou NÃO);

II - Satisfação com a resolução do problema (1 a 5, sendo 5 completamente satisfeito);

III - Sugestão de melhoria do serviço.

4.21.9. Os indicadores de nível de serviço e metas mínimas aceitáveis para o recebimento e o pagamento do objeto, utilizados para aferir a qualidade dos serviços prestados, são definidos na tabela a seguir:

Indicador	Descrição	Período	Forma de cálculo	Medida	Meta
1	Maior número de dias em atraso dos Chamados abertos ou resolvidos	Mensal	Maior número de dias após o prazo de 30 (trinta) dias corridos para resolução dos chamados abertos ou resolvidos	dias	0
2	Índice de Ciência de Chamados	Mensal	Total de chamados atendidos no prazo de ciência estipulado / Total de chamados recebidos x 100	%	90
3	Índice de Início de Atendimento de Chamados	Mensal	Total de chamados atendidos no prazo de início de atendimento estipulado / Total de chamados recebidos x 100	%	90
4	Índice de Resolução de Chamados	Mensal	Total de chamados atendidos no prazo de resolução estipulado / Total de chamados recebidos x 100	%	95
5	Índice de Pesquisa de Satisfação	Mensal	Total de Pesquisas Respondidas com Nível Satisfatório (3) a Excelente (5) / Total de Pesquisas Respondidas x 100	%	90
6	Disponibilidade da Solução de Gerenciamento de Ativos e Bilhetagem	Anual	Período de disponibilidade em horas úteis / Horas úteis do ano * 100	%	99,2

Tabela 15: Indicadores

4.21.10. No Indicador 6 - Disponibilidade da Solução de Gerenciamento de Ativos e Bilhetagem, serão desconsiderados os períodos de indisponibilidade referentes a problemas advindos da infraestrutura do CONTRATANTE, bem como a atividades de manutenção e

atualização aprovadas pelo CONTRATANTE.

4.21.11. Prazos para atendimentos relacionados à **Solução de Gerenciamento de Ativos e Bilhetagem** :

Descrição	Ciência do chamado	Prazo para início da solução	Prazo para solução definitiva do problema
Problemas de funcionamento sem interrupção do serviço	6 horas úteis	10 horas úteis	24 horas úteis
Falha com interrupção do serviço	30 minutos	1 hora útil	6 horas úteis

Tabela 16: Indicadores

4.21.12. Prazos para atendimentos relacionados aos **Recursos de Impressão e Digitalização dos Ativos de Impressão e Digitalização** :

Ciência do chamado	Prazo para início da solução			Prazo para solução definitiva do problema		
	Todas as localidades	Sede do TJES e CGJ	Região metropolitana da Grande Vitória	Demais comarcas	Sede do TJES e CGJ	Região metropolitana da Grande Vitória
30 minutos	2 horas úteis	4 horas úteis	10 horas úteis	6 horas úteis	8 horas úteis	12 horas úteis

Tabela 17: Indicadores

4.21.13. Prazos para atendimentos relacionados à **Instalação, Remoção ou Movimentação dos Ativos de Impressão e Digitalização** :

Entrega/Instalação, remoção ou movimentação de Ativo de Impressão e Digitalização	Ciência do chamado	Prazo para solução definitiva do problema			
	Todas as localidades	Sede do TJES e CGJ	Região metropolitana da Grande Vitória	Demais Comarcas	
	1 hora útil	Até 30 dias corridos	Até 30 dias corridos	Até 30 dias corridos	

Tabela 18: Indicadores

4.22. **Requisitos de Qualificação Técnica**

4.22.1. A comprovação de capacidade técnico-operacional ocorrerá mediante apresentação de um ou mais **Atestado(s) de Capacidade Técnica**, que comprove(m) sua aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis ou iguais ao objeto especificado neste documento, incluindo aplicação de solução de gerenciamento, monitoramento e bilhetagem e prestação de suporte técnico on-site baseado em atendimento a níveis de serviço por período, contemplando:

- I - A realização de implantação da **Solução de Gerenciamento de Ativos e Bilhetagem** que compõem a Solução para um quantitativo mínimo de **5000 (cinco mil) usuários**;
- II - A quantidade mínima de **13.000.000 (treze milhões) de páginas impressas**, independente do modelo, em um período igual ou inferior a um ano de prestação do serviço;
- III - A quantidade mínima de **300 (trezentos) equipamentos** previstos do **Tipo 1** constantes da Tabela 1 do item 2.2 - Bens e Serviços que compõem a Solução;

4.22.2. O(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica deverão ser expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, devidamente assinado(s), carimbado(s) e em papel timbrado da empresa ou órgão tomador do serviço, no qual fique comprovado que tenha prestado serviço compatível em quantidade e características técnicas com o objeto da licitação;

- I - Tais Atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;
- II - O(s) Atestado(s) deverá(ão) ter as seguintes informações mínimas:
 - a) Nome e cargo da pessoa que assina;
 - b) Quantitativos da prestação dos serviços ;
 - c) Descrição dos serviços prestados.
 - d) Devem ser emitidos sem rasuras, acréscimos ou entrelinhas;
 - e) Devem estar assinados por quem tenha competência para expedi-los, tais como: representantes legais do órgão/empresa, diretores, gerentes e representantes formais das áreas técnica ou demandante, não exaustivo;
 - f) Devem conter identificação clara e suficiente do Atestante;
 - g) Devem apresentar redação clara, sucinta e objetiva que demonstre de forma inequívoca o atendimento ao objeto da requisição.
- III - Somente serão aceitos Atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, seis meses do início de sua execução;
- IV - Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos da IN SEGES/ME nº 20/2022;
- V - O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados

apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do Contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto na IN SEGES/ME nº 20/2022;

4.22.3. Considerando as características logísticas e operacionais da solução, bem como o volume e a criticidade dos serviços a serem prestados, o LICITANTE deve atentar-se ao seguinte:

- I - Será aceito o somatório de atestados para comprovar a capacidade técnica e operacional, desde que reste demonstrada a execução concomitante dos serviços atestados;
- II - Não serão aceitos atestados de venda de equipamentos de impressão, já que o serviço pretendido tem caráter muito mais complexo e não tem relação com uma simples venda e entrega de equipamentos;
- III - Será verificado nos atestados não apenas a mera prestação de serviço de impressão, mas também considerando o fornecimento de uma solução de gerenciamento e bilhetagem.

4.22.4. A critério do CONTRATANTE, nas situações em que julgar necessário, poderão ser realizadas inspeções e diligências com a finalidade de apoiar/comprovar as informações contidas em Atestados de Capacidade Técnica entregues pelos LICITANTES, assim como poderão ser solicitadas cópias de documentos complementares como contratos, notas fiscais e notas de empenho;

4.22.5. A recusa do emitente do Atestado em prestar esclarecimentos e/ou fornecer documentos comprobatórios, ou sofrer diligências, ou constatada inexatidão das informações atestadas, desconstituirá o documento – o que poderá, inclusive, configurar prática criminosa – ensejando comunicação ao Ministério Público e abertura de Processo Administrativo Disciplinar, conforme o caso, para fins de apuração de responsabilidades;

4.22.6. No caso de Atestados emitidos por empresas privadas, não serão válidos aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. São consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial as empresas controladas ou controladoras da LICITANTE proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócia ou possua vínculo com a empresa emitente ou empresa LICITANTE;

4.22.7. **Declaração responsabilizando-se pela logística de coleta, reciclagem e correta destinação dos resíduos,** citando especificamente o atendimento da Lei nº 12.305/2010 e outras legislações pertinentes;

4.22.8. **Declaração do LICITANTE de que examinou o Termo de Referência em sua integralidade,** de que conhece todos os aspectos peculiares à execução dos serviços, de que efetuou todas as interpretações, deduções e conclusões para definição do seu custo de execução, bem como formulou uma estimativa correta das peculiaridades locais que possam influir no cumprimento contratual, de maneira que qualquer eventual falha de sua parte não a isentará das obrigações assumidas, independentemente de suas dificuldades (conforme o ADENDO I - Termo de Ciência);

4.22.9. Os LICITANTES não poderão alegar o desconhecimento das condições e do grau de dificuldade existentes como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas;

4.22.10. Ressalta-se que as exigências de comprovação de capacidade técnica atendem ao previsto no Inciso XXI do artigo 37 da Constituição Federal, artigo 63 da Lei nº 14.133/2021 e na Súmula TCU nº 263 – dentre outros dispositivos legais, constando de forma expressa e publicamente consignadas as razões que fundamentam tais exigências.

4.23. **Requisitos Legais**

4.23.1. A presente contratação tem como referência os seguintes instrumentos legais: Constituição Federal de 1988; Lei 14.133/2021; IN SEGES/ME nº 20/2022; Decreto nº 10.936/2022; Lei 12.305/2010; Decreto nº 7.746/2012; Resoluções nº 182/2013 e 211/2015 do CNJ.

4.23.2. De forma específica, deverão ser observadas as seguintes normas:

- I - NBR 5410 - Execução de instalações elétricas de baixa tensão;
- II - NBR 5474 - Eletrotécnica e Eletrônica - conectores elétricos;
- III - NBR 5471 - Condutores elétricos;
- IV - NBR 10004 - Resíduos Sólidos.

4.23.3. A execução dos serviços obedecerá rigorosamente, além das especificações constantes do Termo de Referência, as normas e códigos aplicáveis ao serviço em pauta, sendo que as especificações da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) e a legislação vigente dos órgãos de administração pública competentes serão consideradas como elementos de referência para quaisquer serviços ou fornecimentos de materiais e equipamentos. No caso destas faltarem ou forem omissas, deverão ser consideradas as prescrições, indicações, especificações, normas e regulamentos de órgãos/entidades internacionais reconhecidos como referência técnica, bem como as recomendações dos fabricantes dos equipamentos e materiais que compõem a solução.

4.24. **Requisitos de Segurança da Informação**

4.24.1. São requisitos exigidos com relação à Política de Segurança da Informação, na forma da Resolução nº 079/2024, do Ato Normativo nº 41/2018 e do Ato Normativo nº 42/2018, todos deste PJES, devendo a CONTRATADA:

- I - Obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pela CONTRATANTE.
- II - Executar todos os testes de segurança necessários e definidos nas legislações pertinentes, bem como executar seus trabalhos dentro das diretrizes ali estabelecidas.
- III - Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse do PJES ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, devendo orientar seus empregados nesse sentido.
- IV - Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos eventualmente

disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao PJES qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer, cabendo à CONTRATADA o seu ressarcimento, em quantidade e qualidade, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

V - Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do PJES.

VI - Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou de rescisão do Contrato, as informações relativas:

VII - À Política de Segurança adotada pelo PJES e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;

VIII - Ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos;

IX - Ao processo de implementação, no ambiente do PJES, dos mecanismos de criptografia e autenticação.

X - Obedecer a Lei Geral de Proteção de Dados, em todos os seus termos, obrigando-se a tratar os dados da CONTRATANTE que forem eventualmente coletados, conforme sua necessidade ou obrigatoriedade.

XI - Executar seus trabalhos e tratar os dados da CONTRATANTE respeitando os princípios da finalidade, adequação, transparência, livre acesso, segurança, prevenção e não discriminação.

XII - Garantir a confidencialidade dos dados coletados da CONTRATANTE por meio de uma política interna de privacidade, a fim de respeitar, por si, seus funcionários e seus prepostos, o objetivo do presente termo.

XIII - Somente arquivar dados coletados pelo tempo necessário para a execução dos serviços contratados e, ao seu fim, eliminar os dados permanentemente, excetuando-se os que se enquadrarem no disposto no artigo 16, I da Lei Geral de Proteção de Dados.

XIV - 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 pela CONTRATANTE a tais documentos.

XV - Coletar a assinatura de "ADENDO I - Termo de Confidencialidade" do representante legal da Contratada e de seus empregados diretamente envolvidos na contratação, encontrando-se tal documento disponível junto a este.

4.24.2. Qualquer característica de funcionamento do "equipamento" implantado, ou da solução implantada, conectados à rede do PJES (diretamente ou indiretamente), deve ser passível de desativação. Isso inclui, mas não se limita a, protocolos, portas e serviços TCP/IP.

4.24.3. A decisão para ativação ou desativação se características de funcionamento é exclusiva da administração e a justificativa para desativação não se limita à presença de vulnerabilidades e incluirá características da e incompatibilidades com, a rede do PJES.

4.24.4. Caso certa característica de funcionamento, necessária para o funcionamento do "equipamento" ou da solução implantada, seja considerada insegura ou vulnerável pela administração, a empresa contratada deverá modificar o seu "equipamento" e a sua solução, para que a característica de funcionamento seja desativada ou para que a característica de funcionamento seja corrigida, eliminando a vulnerabilidade.

4.24.5. A equipe técnica da CONTRATADA deverá assinar o ADENDO II - Termo de Confidencialidade antes de iniciar suas atividades junto ao PJES, bem como na substituição de integrante de equipe.

4.24.6. **Requisitos de Segurança Institucional**

4.24.7. Zelar pelo cumprimento da [Resolução nº 14/2017](#) do PJES, dando ciência do seu conteúdo a todos os seus respectivos colaboradores.

4.24.8. O CONTRATANTE deverá cientificar a CONTRATADA sobre as normas internas vigentes relativas à segurança, inclusive aquelas relacionadas ao controle de acesso de pessoas e veículos, bem como sobre a Política de Segurança da Informação.

4.24.9. Para atendimento aos requisitos exigidos na Política de Controle de Acesso, a CONTRATADA deverá:

I - Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso às dependências do PJES, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por dolo ou culpa de seus profissionais;

II - Solicitar, por escrito, o credenciamento e a autorização de acesso para os seus funcionários;

III - Informar e solicitar ao Gestor do Contrato, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos recursos desvinculados da prestação de serviços com o PJES;

IV - Devolver para o CONTRATANTE todos os recursos e equipamentos eventualmente disponibilizados, como crachás, cartões certificadores, "pendrives" e outros, de propriedade do PJES, juntamente com a solicitação de descredenciamento.

4.24.10. Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação por e-mail, de qualquer dos seus recursos humanos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do PJES.

I - O pedido de afastamento será motivado e justificado pelo PJES.

4.25. **Requisitos de Direitos Autorais e de Propriedade Intelectual**

4.25.1. A CONTRATADA cederá ao CONTRATANTE, nos termos do art. 4º, da Lei nº 9.609/1998, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos processos de trabalho e resultados produzidos em consequência desta contratação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, análises, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas,

plantas, desenhos, diagramas, roteiros, tutoriais, páginas na Intranet e Internet e qualquer outra documentação produzida no escopo da presente contratação, em papel ou em mídia eletrônica.

4.26. **Requisitos Sociais, Ambientais, Culturais e Sustentáveis**

4.26.1. Considerando as características do objeto a ser contratado, que envolve a instalação de aparelhamento eletrônico, é importante ressaltar que os equipamentos consumidores de energia destinados à prestação dos serviços deverão apresentar o melhor desempenho sob o ponto de vista de eficiência energética atendendo, portanto, com a exigência de que os equipamentos possuam a certificação segundo o padrão "Energy Star";

I - Os equipamentos fornecidos deverão possuir funcionalidades que promovam a economia de energia elétrica, como, por exemplo, modo de economia de energia.

4.26.2. Acondicionar insumos em embalagens compostas se possível por materiais recicláveis;

4.26.3. Os equipamentos disponibilizados deverão estar preparados para utilização de qualquer tipo de papel (reciclado e não reciclado) e obrigatoriamente realizar a impressão "frente e verso";

4.26.4. Sempre que possível, os manuais devem ser disponibilizados em idioma padrão Português do Brasil, bem como a configuração dos itens desta contratação;

4.26.5. A CONTRATADA deverá manter programa interno de auto fiscalização da correta manutenção dos equipamentos quanto ao desperdício de papel e demais suprimentos, bem como adotar política de boas práticas ambientais na gestão de suprimentos, especialmente quanto à aquisição e descarte de toners e fotocondutores, bem como dos resíduos dos processos de manutenção;

4.26.6. A logística reversa será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo obedecer a todas as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive de restos de toner, cartuchos e embalagens dos produtos utilizados. Dentre as normas da legislação obrigatória a ser seguida, destacam-se: a Lei 14.133/2021, o Decreto nº 10.936/2022, o Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012 e a Lei nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos) e os preceitos de preservação ambiental;

4.26.7. A CONTRATADA deverá fornecer, o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos, no prazo estabelecido no item 4.14 - Requisitos Temporais, comprovando a correta destinação dos cartuchos/toners usados e o pleno atendimento à legislação anteriormente citada;

4.26.8. A CONTRATADA deverá dispor dos meios adequados para tratamento dos resíduos gerados pelos insumos e pelos próprios equipamentos envolvidos na terceirização, devendo observar o seguinte:

I - Realizar a separação e descarte adequado dos resíduos recicláveis oriundos da prestação dos serviços em parceria com a Contratante, observados os dispositivos legais e de acordo com a Instrução Normativa Nº 16, de 4 de março de 2020;

II - Promover a destinação ecologicamente correta dos resíduos gerados (desde toners, cilindros, reveladores, fotocondutores, cartuchos até lixo eletrônico, quando houver);

III - Cumprir as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.

4.26.9. No caso da logística reversa, a CONTRATADA deve apresentar, no máximo, semestralmente, declaração confirmando o recebimento dos cartuchos e toners já utilizados e respectivas embalagens dos equipamentos, para fins de reaproveitamento no ciclo produtivo das próprias empresas, em outros ciclos (como cooperativas de reciclagem) ou outra destinação final ambientalmente adequada. A periodicidade desse recolhimento deverá ser mensal, de forma a não deixar acumular os materiais utilizados sem serventia nas dependências das unidades do PJES;

4.26.10. Os técnicos da CONTRATADA devem prestar o serviço com cordialidade, utilizando uniforme fornecido pela CONTRATADA e crachá de identificação para o fácil reconhecimento.

5. **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DO CONTRATANTE**

5.1. **São Obrigações da CONTRATADA,**

5.1.1. Credenciar por escrito, no momento da assinatura do Contrato, junto ao CONTRATANTE, o preposto, com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução dos serviços;

5.1.2. Assumir, sem que haja responsabilização do CONTRATANTE, todos os encargos, tributos e multas relativas à execução do Contrato;

5.1.3. Responsabilizar-se por todas as obrigações legais e as despesas decorrentes e necessárias à efetiva prestação do serviço;

I - A inadimplência da empresa, com referência aos encargos e obrigações estabelecidos neste documento, não transfere, ainda que subsidiariamente, sua obrigação para o CONTRATANTE, nem poderá onerar os custos relacionados ao objeto contratado, razão pela qual a CONTRATADA deverá renunciar expressamente qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, para com o CONTRATANTE.

5.1.4. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus recursos, inclusive com as glosas previstas, quando da execução dos serviços especificados nas Ordens de Serviços;

5.1.5. Assumir a responsabilidade por quaisquer danos causados ao CONTRATANTE, a seus prepostos ou a terceiros, ocorridos ou não nos recintos do PJES, provocados por ação ou omissão dos empregados da CONTRATADA, em decorrência da execução dos serviços desta contratação, não cabendo ao CONTRATANTE, em nenhuma hipótese, responsabilidade por danos diretos, indiretos ou lucros cessantes decorrentes, ficando este autorizado, desde já, a reter os créditos decorrentes da prestação dos serviços, até o limite dos prejuízos causados, não eximindo a CONTRATADA das sanções previstas no Contrato e em lei, até a completa indenização dos danos;

I - Assumir a responsabilidade por todas as obrigações e providências estabelecidas na legislação no que tange a acidentes trabalhistas, quando em execução do objeto forem vitimados seus empregados, ainda que a ocorrência se dê nas dependências do CONTRATANTE;

II - Efetuar o pagamento de seguros, tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, comerciais, assim como quaisquer outras despesas diretas e/ou indiretas relacionadas com a execução do Contrato.

5.1.6. Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto contratado;

5.1.7. Assumir a responsabilidade por todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios, resultantes de ações judiciais que o CONTRATANTE for compelido a responder por força desta contratação;

5.1.8. Manter, durante a realização de serviços nas dependências do PJES, os seus empregados uniformizados, devidamente identificados e munidos dos equipamentos de proteção e segurança do trabalho, quando for o caso;

5.1.9. Providenciar e manter a qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviços para o CONTRATANTE, bem como sua seleção, de acordo com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados durante todo o período de contratação;

5.1.10. Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas corridas, após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus profissionais que não estejam produzindo os resultados esperados na prestação dos serviços, que não correspondam aos critérios de confiança ou relacionamento interpessoal ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE ou ainda que tenha sido objeto de reclamação formal junto a este PJES;

I - A substituição deverá ocorrer no prazo máximo de 07 (sete) dias corridos, a partir do recebimento da notificação do CONTRATANTE, sendo vedado, neste caso, o retorno do profissional substituído às dependências do CONTRATANTE para cobertura de licenças, dispensas, suspensões ou quaisquer ausências de outros profissionais.

5.1.11. Cuidar para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento ou demissão de profissionais de sua responsabilidade, bem como quando do fim da prestação do serviço;

5.1.12. Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo;

5.1.13. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o CONTRATANTE;

5.1.14. Obedecer rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TI e institucional do CONTRATANTE;

5.1.15. Assinar o ADENDO II - Termo de Confidencialidade quando da assinatura do Contrato;

5.1.16. Acatar a fiscalização do CONTRATANTE, levada a efeito por servidor devidamente designado para esse fim (Fiscal ou Gestor do Contrato), cuja solicitação atender-se-á imediatamente ou dentro do prazo previamente prescrito em conformidade com o instrumento contratual, comunicando-lhe quaisquer irregularidades detectadas durante a execução dos serviços;

5.1.17. Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações descritas;

5.1.18. Corrigir, sem custos adicionais, os defeitos ou as imperfeições dos serviços executados, durante a vigência do contrato ou da garantia;

5.1.19. Seguir as instruções e observações efetuadas pelo Fiscal e pelo Gestor do Contrato, bem como refazer, sem ônus, qualquer serviço não executado a contento;

5.1.20. Garantir a execução dos serviços, sem interrupção, substituindo, em caso de necessidade e sem ônus para o CONTRATANTE, quaisquer recursos que se façam necessários;

5.1.21. Entregar ao CONTRATANTE, e manter atualizada, a relação nominal dos profissionais que atuarão nas dependências do PJES, fornecendo o CPF, identidade e função;

5.1.22. Responsabilizar-se por todos os atos dos profissionais alocados aos serviços desta contratação relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas computadorizados, software e equipamentos do PJES;

5.1.23. Assinar o instrumento contratual no prazo estabelecido no item 4.14 - Requisitos Temporais;

5.1.24. Comunicar ao CONTRATANTE, por escrito, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas corridas, qualquer ocorrência anormal ou incidente que se verifique no local dos serviços e prestar os esclarecimentos necessários;

5.1.25. Prestar garantia junto à Secretaria de Finanças e Execução Orçamentária do CONTRATANTE, dentre as modalidades definidas no art. 96 da Lei nº 14.133/2021, no valor equivalente a 5% (dois por cento) do valor total contratado, informando a modalidade escolhida, no prazo estabelecido no item 4.14 - Requisitos Temporais;

5.1.26. Promover a transferência de conhecimento para os indicados pelo CONTRATANTE, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução;

5.1.27. Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega;

5.1.28. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

5.1.29. Devolver todos os recursos eventualmente disponibilizados pelo CONTRATANTE de uso pela CONTRATADA, durante a execução do contrato, nas mesmas condições em que forem disponibilizados. Na impossibilidade da devolução dos recursos nas mesmas condições, a CONTRATADA fará a reposição deles sem qualquer ônus adicional ao CONTRATANTE, desconsiderando a utilização e

depreciação normal dos equipamentos utilizados;

5.1.30. Ceder ao CONTRATANTE, nos termos do art. 4º, da Lei nº 9.609/1998, o direito patrimonial, a propriedade intelectual de toda e qualquer documentação e produtos gerados, decorrentes dos serviços prestados, logo após o recebimento definitivo dos serviços.

I - Entende-se por documentação e produtos gerados em função da prestação de serviços, quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica;

II - A CONTRATADA fica proibida de comercializar a documentação supracitada que seja produzida no escopo específico da realização deste objeto, ficando sujeita às penalidades previstas na Lei 9609/98 em caso de descumprimento desta determinação;

III - A utilização de soluções ou componentes proprietários da CONTRATADA ou de terceiros na execução dos serviços relacionados ao contrato, que possam afetar a propriedade do produto, deve ser formal e previamente autorizada pelo PJES.

5.1.31. Elaborar Projeto Executivo detalhado, conforme as especificações previstas no Termo de Referência;

5.1.32. Fornecer todos os produtos (equipamentos, cabos, softwares, sistemas de informação e demais materiais) necessários à implantação da solução;

5.1.33. Instalar todos os produtos que compõe a solução, incluindo sua montagem, interligação, configuração, ativação e integração;

5.1.34. Transferir o conhecimento para a equipe técnica do Tribunal, sem qualquer custo adicional, mediante:

I - Fornecimento de manuais técnicos de operação e administração dos equipamentos, software e sistemas (todos no idioma português brasileiro);

II - Fornecimento de documentação das instalações, ou seja, toda e qualquer documentação relacionada ao projeto instalado, configurações e demais documentos necessários ao entendimento da solução.

5.1.35. Prestar garantia on site, ou seja, nas dependências do CONTRATANTE, manutenção e suporte técnico aos produtos fornecidos, pelo período de vigência contratual, a partir da data de recebimento da solução pelo PJES;

5.1.36. Obedecer, para todas as instalações e serviços, as normas vigentes estabelecidas pela ABNT;

5.1.37. Responsabilizar-se pela completa implantação do projeto, ou seja, todos os custos necessários à distribuição, configuração e instalação dos equipamentos;

5.1.38. Entregar nos locais de instalação todos os equipamentos e materiais de acordo com o Projeto Executivo aprovado, ficando a seu cargo as despesas de embalagem, desembalagem, transporte e seguro;

5.1.39. Executar os serviços por etapas, de modo a não prejudicar as atividades desenvolvidas no PJES, conforme acordado com o CONTRATANTE, durante a elaboração do Projeto Executivo;

5.1.40. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

5.1.41. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;

5.1.42. Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, bem como pelos gastos relativos a deslocamentos de seus técnicos, primando pela sua qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à plena execução dos trabalhos durante toda a vigência do Contrato, dentro dos prazos e condições estipulados, sob pena de ser considerado infração passível de aplicação de penalidades previstas contratualmente, caso os prazos e condições não sejam cumpridos;

5.1.43. Fornecer o objeto conforme especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas no Edital, na Proposta e no Contrato;

5.1.44. Providenciar toda a infraestrutura e pessoal necessários para garantia dos Acordos de Nível de Serviço;

5.1.45. Prestar todos os esclarecimentos técnicos que lhe forem solicitados pelo CONTRATANTE, relacionados com as características e funcionamento do objeto, inclusive em relação aos problemas detectados;

5.1.46. Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir para outra empresa a responsabilidade pela execução ou por eventuais problemas na prestação do objeto;

5.1.47. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo Acordo de Níveis de Serviço, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

5.1.48. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado ao PJES, devendo ressarcir imediatamente à Administração em sua integralidade, ficando o CONTRATANTE autorizado a descontar da garantia, exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

5.1.49. Responsabilizar-se pela observância de Leis, Decretos, Regulamentos, Portarias e normas federais, estaduais e municipais direta e indiretamente aplicáveis ao objeto do Contrato;

5.1.50. A CONTRATADA será responsável pela prestação de todos os serviços, fornecimento de todos os equipamentos, fretes, custos de documentação, atendimento e garantia dos equipamentos on site e mão de obra, incluindo ainda, o detalhamento do projeto e quaisquer outros trabalhos tidos como necessários para o perfeito funcionamento da solução, durante a vigência contratual.

5.2. São Obrigações do CONTRATANTE:

- 5.2.1. Nomear os Gestores e os Fiscais do Contrato, para executar sua gerência e fiscalização, em conformidade com suas competências e demais disposições legais;
- 5.2.2. Relacionar-se com a CONTRATADA, exclusivamente, por meio do preposto;
- 5.2.3. Cumprir e fazer cumprir o disposto no Contrato, Edital e Termo de Referência;
- 5.2.4. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 5.2.5. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 5.2.6. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- 5.2.7. Informar à CONTRATADA nome e telefone do Gestor do Contrato e de seu substituto, mantendo tais dados atualizados;
- 5.2.8. Verificar a qualificação dos profissionais indicados pela CONTRATADA quando do início da prestação dos serviços, podendo exigir a imediata substituição daqueles que não atenderem aos requisitos estabelecidos no Contrato;
- 5.2.9. Permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA, devidamente credenciados, às dependências das unidades do CONTRATANTE, aos dados e demais informações necessárias ao desempenho das atividades contratadas, ressalvados os casos de matéria sigilosa;
- 5.2.10. Notificar a CONTRATADA, por escrito, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto, bem como imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no objeto pactuado, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;
- 5.2.11. Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações necessárias à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados no CONTRATANTE;
- 5.2.12. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- 5.2.13. Comunicar à CONTRATADA sobre alterações na plataforma de tecnologia da informação, nos processos de trabalho e nas tarefas correspondentes;
- 5.2.14. Verificar e atestar as faturas mensais da CONTRATADA, homologando os serviços prestados de acordo com os requisitos preestabelecidos;
- 5.2.15. Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas no Contrato;
- 5.2.16. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, quando necessárias;
- 5.2.17. Responsabilizar-se pela observância às Leis, Decretos, Regulamentos, Portarias e demais normas legais, direta e indiretamente aplicáveis ao contrato;
- 5.2.18. Cumprir com as demais obrigações constantes no Edital, no Termo de Referência e outras previstas no Contrato.

6. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

6.1. DA FORMA DE SELEÇÃO:

Forma de Contratação	Justificativa
<input checked="" type="checkbox"/> Pregão Eletrônico	O serviço almejado é enquadrado, conforme definição legal, como serviço comum – já que possui padrões de desempenho e de qualidade objetivamente definidos em edital, utilizando-se de especificações usuais no mercado. Assim, dever-se-ão observar as disposições trazidas pela Lei nº 14.133/2021. Já no que se refere ao tipo de licitação, tem-se que, considerando que a modalidade escolhida foi a do pregão eletrônico, o tipo será necessariamente o de menor preço.

6.2. DA ADJUDICAÇÃO:

6.2.1. Devido à alta relevância, impacto e criticidade da solução, não haverá o parcelamento do objeto para não gerar divisão de responsabilidades no serviço, tornando a operacionalização, execução, fiscalização e gestão contratual mais simples, assegurando também o correto e adequado funcionamento da solução institucional.

6.2.2. O Tribunal de Contas da União, no Acórdão nº 732/2008, referente ao Lote Único, se pronunciou no sentido de que "a questão da viabilidade do fracionamento deve ser decidida com base em cada caso, pois cada obra tem as suas especificidades, devendo o gestor decidir analisando qual a solução mais adequada no caso concreto". Somando-se, o Professor Jorge Ulisses Jacoby Fernandes, no Parecer nº 2086/00, elaborado no Processo nº 194/2000 do TCDF, ensina que:

"Desse modo a regra do parcelamento deve ser coordenada com o requisito que a própria lei definiu: só se pode falar em parcelamento quando há viabilidade técnica para sua adoção. Não se imagina, quando o objeto é fisicamente único, como um automóvel, que o administrador esteja vinculado a parcelar o objeto. Nesse sentido, um exame atento dos tipos de objeto licitados pela Administração Pública evidencia que embora sejam divisíveis, há interesse técnico na manutenção da unicidade, da licitação ou do item da mesma. Não é, pois, a simples divisibilidade, mas a viabilidade técnica que dirige o processo decisório. Observa-se que, na aplicação dessa norma, até pela disposição dos requisitos, fisicamente dispostos no seu conteúdo, a avaliação sob o aspecto técnico precede a avaliação sob o aspecto

econômico. É a visão jurídica que se harmoniza com a lógica. Se um objeto, divisível, sob o aspecto econômico for mais vantajoso, mas houver inviabilidade técnica em que seja licitado em separado, de nada valerá a avaliação econômica. Imagine-se ainda esse elementar exemplo do automóvel: se por exemplo as peças isoladamente custassem mais barato, mesmo assim, seria recomendável o não parcelamento, pois sob o aspecto técnico é a visão do conjunto que iria definir a garantia do fabricante, o ajuste das partes compondo todo único, orgânico e harmônico. Por esse motivo, deve o bom administrador, primeiramente, avaliar se o objeto é divisível. Em caso afirmativo, o próximo passo será avaliar a conveniência técnica de que seja licitado inteiro ou dividido".

6.2.3. Portanto, ao se licitar por lote único, cabe ao administrador analisar por meio dos setores técnicos acerca da viabilidade técnica e econômica de dividir-se o objeto licitatório, pois segundo Justen Filho, "a obrigatoriedade do fracionamento respeita limites de ordem técnica e econômica. Não se admite o fracionamento quando tecnicamente isso não for viável ou, mesmo, recomendável. O fracionamento em lotes deve respeitar a integridade qualitativa do objeto a ser executado. (...) a unidade do objeto a ser executado não pode ser destruída através do fracionamento". Esclarece-nos Carvalho Carneiro acerca do conceito de viabilidade técnica e econômica, informando que "a viabilidade técnica diz respeito à integridade do objeto, não se admitindo o parcelamento quando tal medida implicar na sua desnaturação, pondo em risco a satisfação do interesse público em questão".

Nesse sentido, o Lote Único é mais satisfatório do ponto de vista da eficiência técnica, por manter a qualidade da Solução de TI, haja vista que o gerenciamento permanece todo o tempo a cargo de uma gestão centralizada. Nesse ponto, as vantagens seriam:

- I - Maior nível de controle pela Administração na execução dos serviços, pelo fato da existência de apenas um software de gerenciamento;
- II - Maior interação entre as diferentes fases da implantação/implementação;
- III - Redução do risco operacional, pois numa pluralidade de empresas contratadas há o risco de determinada empresa recusar-se a prestar o serviço contratado sob a alegação de que a falha foi provocada por componente/solução de responsabilidade de outra empresa;
- IV - Possibilidade de instituir política estadual para impressões;
- V - Maior facilidade no cumprimento do cronograma preestabelecido;
- VI - Diminuição da quantidade de servidores públicos a serem alocados para atividades de fiscalização e gestão do Contrato, tendo em vista que cada equipe é composta por no mínimo 4 servidores (gestor, fiscal técnico, fiscal requisitante e fiscal administrativo), exigindo a alocação de recursos humanos para composição de equipes de gestão e fiscalização em função da celebração de inúmeros Contratos para o mesmo objeto e, considerando o cenário atual do PJES, no qual há notória insuficiência de força trabalho, tal estratégia demonstra-se inviável, corroborando para a realização do certame em grupo único;
- VII - Na observância dos prazos, concentração da responsabilidade pela execução em uma equipe de gestão e fiscalização;
- VIII - Concentração da garantia dos resultados.

6.2.4. A necessidade deste agrupamento se justifica devido ao fato de o gerenciamento centralizado possibilitar maior agilidade na tomada de decisão, competitividade ao certame por parte do mercado, resguardando a Administração Pública e evitando a perda do procedimento licitatório por um possível desinteresse do mercado, evitando assim a necessidade de iniciar nova licitação para o atendimento parcial, para o caso de frustração de algum dos itens ou até mesmo total da demanda. Registra-se que o que se está contratando é o serviço de outsourcing com necessidade de 2 (dois) equipamentos diferentes e 1 (um) software de gerenciamento. Não seria razoável separar os 3 itens em lotes distintos e correr o risco de se ter três empresas distintas contratadas para o mesmo serviço de outsourcing.

6.2.5. Ainda sob uma perspectiva técnica, a centralização da responsabilidade em uma única empresa contratada é considerada mais adequada não apenas em vista do acompanhamento de problemas e soluções, mas, sobretudo em termos de facilitar a verificação das suas causas e atribuição de responsabilidade, de forma a ampliar o controle sobre a execução do objeto que se pretende contratar, considerando os seguintes aspectos:

- I - Complexa logística para reposição, recolhimento e armazenamento de suprimentos (toner e peças de reposição);
- II - Elevação dos custos decorrentes do quesito manutenção (para cada CONTRATADA), com substituição de peças e, eventualmente, de equipamentos;
- III - A possibilidade de diversas empresas prestando serviços para itens complementares pode gerar conflito de áreas de atuação;
- IV - Possibilitar mais de uma empresa poderia causar atritos de competência entre elas e a fiscalização incorreria num esforço maior em resolvê-los, desviando do cerne da questão que é o acompanhamento da entrega e qualidade dos serviços.

6.3. **DA PROPOSTA COMERCIAL:**

A proposta comercial deverá conter, ao menos, as informações constantes no modelo do ADENDO IV - Modelo de Proposta, cujo julgamento será pelo menor valor global.

7. **MODELO DE EXECUÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO**

7.1. **EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:**

7.1.1. O modelo da execução dos serviços está prevista no item 4 - Requisitos da Contratação deste Termo de Referência.

7.2. **DAS MULTAS E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:**

7.2.1. Com fulcro na Lei 14.133/2021, a Administração poderá, garantida a defesa prévia, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes penalidades, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

7.2.2. **Advertência**

7.2.3. A penalidade de advertência será aplicada nas seguintes hipóteses:

- I - Execução irregular que não resulte prejuízo para o PJES;
- II - Repetição de falhas para atendimento de um mesmo serviço;
- III - Repetição de não atendimento de um mesmo nível de qualidade contratado.

7.2.4. **Multa**

Níveis das Multas	
Nível	Correspondência
1	Advertência
2	Multa de 0,2% (zero vírgula dois por cento) sobre o valor total do contrato
3	Multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor total do contrato
4	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato
5	Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total do contrato
6	Multa de 2,5% (dois e meio por cento) sobre o valor mensal do contrato
7	Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do contrato
8	Multa de 2,5% (dois e meio por cento) sobre o valor anual do contrato

Referência para as Multas				
Item	Descrição	Referência	Nível	
1	Não manter a proposta; não assinar o contrato; ou recusar o recebimento da Nota de Empenho.	-	2	
2	Apresentar declaração e/ou documentação falsa; e/ou cometer fraude fiscal.	-	4	
3	Não apresentar instrumento de garantia contratual dentro do prazo estabelecido.	-	2	
4	Não realizar a reunião inicial para implantação da Solução.	-	2	
5	Atrasar na entrega do projeto executivo.	-	2	
6	Não entregar o projeto executivo de forma definitiva em até 120 (cento e vinte) dias úteis após a assinatura do contrato.	-	2	
7	Não entregar plano de gerenciamento de resíduos.	-	5	
8	Não cumprir cronograma acordado na fase de implantação.	-	2	
9	Não concluir a implantação de todo o projeto (solução de gerenciamento de ativos e distribuição de recursos de impressão) em até 120 dias após assinatura do contrato.	-	2	
10	Não fornecer todos os dados, versões finais dos produtos, documentos e elementos de informação utilizados na execução dos serviços para transferência técnica e operacional da solução.	-	5	
11	Atrasar na entrega dos softwares/ equipamentos; e Atrasar na instalação da solução dos softwares/ equipamentos.	-1% (um por cento) aplicado sobre o valor da parcela da OS que esteja em atraso, ao dia, até o vigésimo dia, limitada a 20% (vinte por cento); - 1,5% (um e meio por cento) aplicados sobre o valor da parcela da OS que esteja em atraso, ao dia, e limitada a 45% (quarenta e por cento), se o atraso ultrapassar 20 (vinte) dias, até o limite de 30 (trinta) dias; e - 50% (cinquenta por cento) do valor da parcela da OS que esteja em atraso, para atraso superior a 30 (trinta) dias.		
12	Não atingir o Nível de Satisfação (NS) por 02 (duas) vezes consecutivas na realização do treinamento técnico.	Por ocorrência	6	
13	Não emitir os certificados de participação aos participantes do treinamento técnico.	Por treinamento	6	
14	Não substituir no prazo estabelecido os softwares/ equipamentos eventualmente entregues em desconformidade com as especificações.	Por ocorrência	6	
15	Não instalar e não configurar as atualizações no prazo estabelecido, contado da data de lançamento da nova versão ou release.	Por ano de atraso	8	
16	Não cumprir requisito de disponibilidade da Solução de Gerenciamento de Ativos e Bilhetagem.	Anual	8	
17	Fornecer Solução de Gerenciamento de Ativos e bilhetagem que não possua todas as funcionalidades previstas.	Por ocorrência	2	

18	Não entregar licenciamento definitivo para utilização da Solução de Gerenciamento de Ativos e Bilhetagem.	Por ocorrência	5
19	Não cumprir o Plano de Gerenciamento de Resíduos.	Por ocorrência	7
20	Três ou mais repetidas intervenções, em um mesmo equipamento, ou ocorrências relativas ao mesmo problema, no prazo de 30 dias.	Por ocorrência	2
21	Reincidir em glosas por 03 (três) meses consecutivos.	Por ocorrência	6
22	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, e que não sejam justificados e aceitos pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	2
23	Não observar as políticas de segurança e normas de acesso do CONTRATANTE.	Por ocorrência	1
24	Manter empregado, que mantém relacionamento direto com o CONTRATANTE, tais como Preposto, Responsável Técnico e outros, sem qualificação para executar os serviços contratados.	Por ocorrência	2
25	Não zelar pelas instalações do CONTRATANTE.	Por ocorrência	2
26	Não ressarcir qualquer dano causado ao patrimônio do CONTRATANTE na entrega e/ou instalação dos equipamentos, salvo justificativa comprovada.	Por ocorrência	2
27	Não apresentar documentação exigida pelo CONTRATANTE	Por ocorrência	2
28	Violar quaisquer cláusulas do Acordo de Confidencialidade de Informação.	Por ocorrência	4
29	Deixar de comunicar qualquer fato relacionado ao serviço que leve à interrupção dos ambientes de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	4
30	Transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto da contratação.	Por ocorrência	5
31	Não remover os equipamentos instalados e os insumos utilizados e não utilizados em até 60 dias após o encerramento do contrato.	Por ocorrência	3
32	Deixar de cumprir quaisquer das obrigações estabelecidas no instrumento contratual e anexos, desde que a multa não esteja prevista neste item.	Por ocorrência	6

7.2.5. No caso de não pagamento voluntário da multa pela Contratada a Administração poderá:

- I - Descontar o valor da multa dos pagamentos porventura devidos pelo Contratante;
- II - Inscrevê-la em dívida ativa para futura cobrança judicial, na impossibilidade de adoção da medida prevista no alínea a;
- III - Caso a multa seja referente a última fatura do contrato, aquela será deduzida dos valores do contrato retidos pelo CONTRATANTE a título de garantia.

7.2.6. A multa poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções, em função da natureza e da gravidade do ilícito.

- I - As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

7.2.7. Compensatória no percentual de 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento) ao dia, até o limite de 2,5% (dois vírgula cinco por cento), calculada sobre o valor total do contrato, pela inadimplência de até 50 (cinquenta) dias, cujo prazo iniciar-se-á no primeiro dia após a penalização máxima contida na tabela de multa, item 11, o que poderá ensejar em rescisão do contrato.

7.2.8. Os itens 3, 7, 17, 18, 21, 27 e 30 poderão resultar em rescisão contratual por acarretarem inexecução parcial ou total do objeto;

7.2.9. Penalidade de Impedimento de Licitar ou Contratar

7.2.10. Nos termos do art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133/2021, esta sanção será aplicada ao responsável pelas seguintes infrações administrativas, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- b) der causa à inexecução total do contrato;
- c) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado.

7.2.11. A depender da gravidade das infrações previstas na penalidade de impedimento, poderá o responsável ser penalizado com a declaração de inidoneidade;

7.2.12. O responsável poderá ficar impedido de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

7.2.13. Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública

7.2.14. Nos termos da Lei 14.133/2021, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida quando a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes.

GLOSAS

7.2.15. Pela inexecução, desacordo ou descumprimento das metas e Acordo de Nível de Serviço (ANS) na prestação dos serviços

previstos, a CONTRATADA estará sujeita a glosas, conforme estabelecidas na tabela abaixo, de acordo com a medição dos indicadores de nível de serviço:

APLICAÇÃO DE GLOSA		
Para o indicador 1:		
Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA
1	Ocorrências	(Valor do Indicador x 0,5%) aplicados sobre o valor total mensal de pagamento dos equipamentos locados, acrescido das páginas efetivamente impressas.
Para os indicadores 2, 3 e 5:		
Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA
1	>= 90 <= 100%	0
2	>= 80 < 90%	1% + [(90-Valor do Indicador) / 10] x 3% aplicados sobre o valor total mensal de pagamento dos equipamentos locados, acrescido das páginas efetivamente impressas.
3	>= 70 < 80%	7% + [(80-Valor do Indicador) / 10] x 5% aplicados sobre o valor total mensal de pagamento dos equipamentos locados, acrescido das páginas efetivamente impressas.
4	< 70%	15% aplicados sobre o valor total mensal de pagamento dos equipamentos locados, acrescido das páginas efetivamente impressas.
Para o indicador 4:		
Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA
1	>= 95 <= 100%	0
2	>= 85 < 95%	1% + [(95-Valor do Indicador) / 10] x 3% aplicados sobre o valor total mensal de pagamento dos equipamentos locados, acrescido das páginas efetivamente impressas.
3	>= 75 < 85%	7% + [(85-Valor do Indicador) / 10] x 5% aplicados sobre o valor total mensal de pagamento dos equipamentos locados, acrescido das páginas efetivamente impressas.
4	< 75%	15% aplicados sobre o valor total mensal de pagamento dos equipamentos locados, acrescido das páginas efetivamente impressas.

Tabela 19: Aplicação de glosa mensal

7.2.16. Caso a qualidade dos serviços prestados, referentes aos indicadores 2, 3 ou 4, se enquadrarem na métrica 4 por **3 (três) meses consecutivos**, poder-se-á realizar o processo de rescisão contratual por parte do CONTRATANTE.

7.2.17. O Valor de Glosa será limitado a 40% (quarenta por cento) do Valor Mensal de Pagamento, caso o valor apurado de Glosa seja superior a esse limite.

7.3. INSPEÇÕES E DILIGÊNCIAS:

7.3.1. O CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, na execução do Contrato, efetuar diligências e inspeções, com o objetivo de verificar as condições de execução do serviço prestado, em especial quanto aos técnicos envolvidos no projeto e suas respectivas qualificações. Em hipótese alguma será admitida a utilização de mão de obra sem a qualificação técnica descrita neste Termo de Referência.

7.4. DIREITOS AUTORAIS E DE PROPRIEDADE INTELECTUAL:

7.4.1. A CONTRATADA cederá ao CONTRATANTE, nos termos do art. 4º, da Lei nº 9.609/1998, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos processos de trabalho e resultados produzidos em consequência desta contratação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, análises, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, tutoriais, páginas na Intranet e Internet e qualquer outra documentação produzida no escopo da presente contratação, em papel ou em mídia eletrônica.

7.5. TERMO DE COMPROMISSO:

7.5.1. Para efeito do cumprimento das condições de propriedade e confidencialidade estabelecidas, a CONTRATADA exigirá de todos os seus empregados, colaboradores ou prestadores de serviços, que façam parte, a qualquer título, da equipe executante do Objeto deste Termo de Referência, a assinatura do ADENDO II - Termo de Confidencialidade, onde o signatário e os funcionários que compõem seu quadro funcional declaram-se, sob as penas da lei, cientes das obrigações assumidas e solidário no fiel cumprimento das mesmas.

7.6. FORMA DE PAGAMENTO

7.6.1. O período de faturamento deverá refletir a prestação do serviço no mês, compreendendo do primeiro ao último dia do mês em referência. Para o primeiro e último mês contratual de prestação do serviço, caso não se inicie no primeiro dia do mês, estes serão adequados em pro rata de dias de vigência contratual, para que a regra acima seja efetivada nos demais períodos;

7.6.2. O faturamento será elaborado mediante o somatório do valor fixo referente a locação dos equipamentos de impressão, acrescido das páginas efetivamente impressas, deduzida qualquer glosa porventura ocorrida em razão de não cumprimento de Nível de Serviço ou obrigação contratual.

7.6.3. A CONTRATADA deverá apresentar relatório mensal detalhado quanto à execução dos serviços de impressão, o qual será submetido a aprovação da equipe de fiscalização.

7.6.4. Os valores referentes ao custo dos equipamentos, da solução de bilhetagem, de gerenciamento de impressão, suporte técnico, transporte, logística, acessórios, cabeamento, suportes e mobiliário, insumos e demais componentes da solução devem estar embutidos dentro dos valores da locação dos equipamentos ou página impressa, ficando vedada a especificação ou aceitação de qualquer cobrança adicional;

7.6.5. A bilhetagem de páginas impressas será contabilizada a partir da impressão em um dos lados de uma folha, com qualidade e sem falhas de impressão;

7.6.6. Nos casos de configuração de impressão de múltiplas páginas de um documento em apenas uma folha de papel (impressões em formato de livreto ou miniaturas por exemplo), será contabilizada apenas uma impressão efetiva por cada lado de folha impressa, e não a quantidade de páginas do documento);

7.6.7. A contabilização de páginas efetivamente impressas será sempre realizada por meio do contador interno de cada equipamento, informação que obrigatoriamente deve estar disponível na Solução de Gerenciamento de Ativos e Bilhetagem contratada; As impressões, cópias e digitalizações em formato "Ofício" (216x356 mm) e/ou "Carta" (216x279 mm) serão cobradas considerando que são páginas de tamanho A4 (210x297 mm), tanto para equipamentos monocromáticos como para os policromáticos;

7.6.8. Para fins de contabilização, entende-se por "página" 1 (uma) face de 1 (uma) folha. Assim, "frente e verso" corresponde efetivamente a 2 (duas) páginas produzidas. A cópia será contabilizada da mesma forma que a impressão. Não será cobrado valor extra para o serviço de digitalização;

7.7. FATURAMENTO

7.7.1. Após a implantação completa da solução, o CONTRATANTE realizará o pagamento fixo mensal de acordo com a quantidade e modelo das impressoras multifuncionais, acrescido das páginas efetivamente impressas.

7.7.2. A nota fiscal deverá ser encaminhada pela CONTRATADA até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços, contendo obrigatoriamente o CNPJ da empresa licitante, a descrição e o valor dos serviços executados no período de apuração, em conformidade com a legislação vigente, sob pena de devolução para correção.

7.7.3. O CONTRATANTE realizará o pagamento no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir do primeiro dia útil após o registro de recebimento da Nota Fiscal/Fatura, discriminada com os serviços realizados, devidamente validada e atestada pelo Gestor do Contrato, sendo efetuada a retenção e/ou recolhimento de tributos e contribuições devidas, quando cabíveis.

7.7.4. A Guia do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISSQN a VENCER, se aplicável, do Município de realização do serviço, deverá ser apresentada para fins de recolhimento pelo CONTRATANTE, exceto quando a CONTRATADA for optante pelo Simples.

7.7.5. O CONTRATANTE poderá deduzir do montante a pagar, os valores correspondentes a multas, sanções, glosas ou indenizações devidas pela empresa CONTRATADA.

7.7.6. As notas fiscais deverão observar os preços da proposta aceita, bem como deverá constar o número do Contrato, período de medição e descrição do objeto.

7.7.7. Caso a CONTRATADA seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES, deverá apresentar, juntamente com a Nota Fiscal, a comprovação, a fim de evitar a retenção, na fonte, dos tributos e contribuições, de acordo com a Lei 9.317/1996 e a Lei Complementar nº 123/2006.

7.7.8. Ocorrendo erros nas notas fiscais, que impeçam a liquidação da despesa, as mesmas serão devolvidas à CONTRATADA para correção. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

7.7.9. Pelo atraso injustificável no pagamento, o CONTRATANTE pagará juros de mora à base de 1% (um por cento) ao mês.

7.7.10. O CONTRATANTE poderá deduzir dos pagamentos, importâncias que, a qualquer título, lhe forem devidas pela CONTRATADA em decorrência de inadimplemento do Contrato, respeitado o contraditório e a ampla defesa.

7.7.11. A Secretaria de Finanças e Execução Orçamentária do Tribunal de Justiça, quando do pagamento da Nota Fiscal à contratada, reterá valores em função de ato punível por multa.

7.8. DOS ATORES ENVOLVIDOS:

7.8.1. Os itens a seguir descrevem papéis a serem desempenhados pelos atores da CONTRATADA e do CONTRATANTE quanto à Gestão e Fiscalização do Contrato.

7.9. Gestores (Titular e Substituto)

I - Iniciar o Contrato;

II - Encaminhar a Ordem de Serviço (OS) para o início da prestação, bem como acompanhar o andamento das OS's;

III - Exigir da CONTRATADA, sempre que necessário, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação previstas no ato convocatório, inclusive para fins de pagamento;

IV - Verificar a regularidade da documentação apresentada pela Contratada para fins de liquidação de obrigação financeira assumida pela Administração;

V - Analisar a documentação necessária para o pagamento, como aderência aos termos contratuais e regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias;

- VI - Após o recebimento da fatura, enviar para o setor Financeiro em até 3 (três) dias úteis para providenciar pagamento;
- VII - Encaminhar a documentação comprobatória de penalizações ou multas administrativas para os setores responsáveis e solicitar providências;
- VIII - Avaliar a necessidade efetiva de continuidade do objeto contratado;
- IX - Executar outros serviços correlatos à função de gestor detalhados no manual de gestão de contratos.

7.9.1. **Preposto**

- I - Comparecer, sempre que solicitado, às dependências do CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário comercial;
- II - Acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor;
- III - Acompanhar a execução do Contrato;
- IV - Atuar como interlocutor junto ao Contratante;
- V - Receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
- VI - Informar ao CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;
- VII - Atender às instruções do CONTRATANTE quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de colaboradores nas dependências do CONTRATANTE;
- VIII - Executar outros serviços correlatos à função de preposto.

7.9.2. **Gerente Técnico**

- I - Atuar na mesa de chamados da CONTRATADA, através da Central de Atendimento do CONTRATANTE (ITSM do Contratante atualmente o Assyst ou outro que o venha substituir) ;
- II - Atuar em descumprimentos das ANS estabelecidas;
- III - Apoiar as atividades de fiscalização;
- IV - Servir de primeiro contato à equipe de fiscalização;
- V - Responsabilizar-se por manter os recursos de impressão atualizados;
- VI - Responsabilizar-se por manter a Solução de Gerenciamento de Ativos e Bilhetagem atualizada;
- VII - Elaborar e auxiliar em processos e procedimentos de trabalho com o CONTRATANTE;
- VIII - Garantir o cumprimento dos processos estabelecidos pelo CONTRATANTE;
- IX - Sugerir melhores e funcionalidades que sejam benéficas aos serviços contratados;
- X - Auxiliar na definição de estratégias para difundir conhecimento e melhores práticas quanto à utilização e prestação dos serviços;
- XI - Elaborar material educativo a ser disponibilizado nas plataformas do CONTRATANTE;
- XII - Administrar a solução de gerenciamentos de ativos;
- XIII - Auxiliar na administração da solução de bilhetagem;
- XIV - Emitir relatórios solicitados pela equipe de fiscalização de contrato;
- XV - Automatizar relatórios.

7.9.3. **Equipe de Fiscalização**

- I - Acompanhar a entrega, o ateste da instalação e do funcionamento do software e dos equipamentos;
- II - Elaborar e acompanhar cronogramas, atividades e demais tarefas necessárias à execução do Contrato;
- III - Realizar reuniões e comunicações técnicas necessárias à execução do Contrato;
- IV - Receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas referentes ao andamento contratual;
- V - Monitorar a execução do Contrato, bem como fiscalizar a execução das tarefas e das demandas;
- VI - Verificar os níveis de qualidade;
- VII - Comunicar-se formalmente com a gestão de Contrato quanto à necessidade de medidas administrativas a serem tomadas;
- VIII - Fornecer relatórios detalhados quanto à execução das atividades técnicas e serviços contratados à gestão de Contrato;
- IX - Anotar em registro próprio todas as ocorrências e tomar as medidas corretivas necessárias;
- X - Conhecer condições contratuais, prazos de execução e de entrega, cronogramas, sanções, obrigações das partes, casos de rescisão, aditamento e demais condições avençadas;
- XI - Verificar a validade das chaves de ativação das soluções fornecidas;
- XII - Encaminhar a documentação comprobatória de penalizações ou multas administrativas para a gestão de

Contrato;

XIII - Realizar demais atividades técnicas solicitadas pelo gestor da área técnica;

XIV - Executar outros serviços correlatos à função de fiscalização detalhados no manual de gestão de contratos.

7.10. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO:

7.10.1. Ata de reunião: Apresentação, contextualização, definição de atividades, metas e objetivos, identificação de riscos e problemas;

7.10.2. Ordem de Fornecimento: Solicitação formal de entrega de bens no PJES, através do Sistema de Gerenciamento de Chamados da Secretaria de Tecnologia da Informação ou correio eletrônico;

7.10.3. Ordem de Serviço ou Chamado: Solicitação formal de prestação de serviço, através do Sistema de Gerenciamento de Chamados da Secretaria de Tecnologia da Informação.

7.11. APROVAÇÃO E ATESTAÇÃO DAS ORDENS DE SERVIÇO:

7.11.1. A Ordem de Serviço somente poderá ser encerrada quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e devidamente aceita e aprovada pelo GESTOR/ FISCAL.

7.11.2. Caso a Ordem de Serviço seja encerrada pela CONTRATADA sem anuência do DEMANDANTE ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, a mesma será reaberta e os prazos serão contados em continuidade ao expresso inicialmente na abertura original do chamado e/ou Ordem de Serviço, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

7.12. VIGÊNCIA CONTRATUAL:

7.12.1. O prazo de vigência do contrato terá duração de 48 (quarenta e oito) meses, a partir da assinatura, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021

7.13. GARANTIA CONTRATUAL:

7.14. Será exigida garantia, na forma do art. 96 da Lei nº 14.133/2021, devendo ser prestada junto à Secretaria de Finanças e Execução Orçamentária do CONTRATANTE, dentre as modalidades definidas em citado artigo, no valor equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total anual estimado do contrato, informando a modalidade escolhida, no prazo de 10 (dez) dias úteis da notificação e após a assinatura do Contrato.

7.15. Caso a pretensa contratada opte pela modalidade de seguro-garantia, o prazo para sua prestação será de 1 (um) mês contado da data de homologação da licitação, na forma do art. 96, § 1º, II, da Lei nº 14.133/2021.

7.16. O prazo para a prestação da garantia poderá ser prorrogado, a critério do CONTRATANTE.

7.17. A vigência final da apólice deverá se estender pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias contado do encerramento do contrato.

7.18. DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL:

7.18.1. Os 3 (três) últimos meses da vigência contratual serão destinados à implantação da solução pela Nova Contratada, de modo que a Contratada Anterior realize o repasse do conhecimento, de todas as informações necessárias do contrato anterior e evite a indisponibilidade dos serviços de impressão durante esse período de transição contratual. O descumprimento desta obrigação acarretará a aplicação de multa conforme previsto no Termo de Referência no item 7.2 das Multas e Sanções Administrativas.

7.18.2. Para o objeto em tela, nota-se que não é possível a sua interrupção, em razão dos prejuízos a serem causados à Administração, por se tratar de um serviço essencial para o desenvolvimento das atividades do órgão. Diante disso, é nítida a necessidade de haver a sobreposição de contratos para a prestação do mesmo serviço, de modo a garantir a sua continuidade e a permitir a transição do serviço entre os particulares até o encerramento do contrato anterior. Entretanto, registra-se que não haverá pagamento em duplicidade, haja vista que à medida que for ocorrendo a implantação da solução pela nova contratada, de acordo com o cronograma estabelecido, e ocorrer o recebimento definitivo, esta passará a receber pelos serviços prestados, enquanto haverá a suspensão do pagamento à contratada anterior.

7.18.3. Caso o prazo de 3 (três) meses não seja suficiente para realizar a implantação completa da nova solução, o contrato anterior poderá ser prorrogado pelo período necessário à conclusão da transição contratual, até o limite legal, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.18.4. A Contratada anterior, juntamente com o Contratante, deverá elaborar um plano de transição contratual em até 15 (quinze) dias corridos a contar da data de notificação para este fim;

7.18.5. O plano de transição contratual deverá contemplar todas as atividades necessárias para transição dos serviços sem interrupção ou efeito adverso;

7.18.6. O plano de transição contratual, cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo Contratante;

7.18.7. É de responsabilidade da Contratada a execução do plano de transição contratual, bem como a garantia do repasse bem sucedido de todas as informações necessárias à continuidade dos serviços pelo Contratante;

7.18.8. O plano de transição contratual e sua execução deverão ser viabilizados sem ônus adicionais ao Contratante.

7.19. **DO ENCERRAMENTO CONTRATUAL:**

Ação	Responsável	Prazo
Cancelamento de todos os perfis de acesso da CONTRATADA ao ambiente computacional do PJES.	Fiscalização do contrato	Último dia de execução do contrato
Elaboração de cronograma para remoção dos recursos de impressão e insumos utilizados e não utilizados.	Contratada e equipe de fiscalização	20 dias corridos antes do encerramento da vigência contratual
Coleta de todos os equipamentos instalados e insumos utilizados e não utilizados.	Contratada	Até 60 (sessenta) dias após o encerramento da vigência contratual

7.20. **TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO:**

- 7.20.1. A CONTRATADA realizará o repasse de conhecimento em capacitação à equipe técnica do CONTRATANTE, através de treinamento técnico;
- 7.20.2. A CONTRATADA será responsável por especificar o ambiente necessário e prover o material a ser utilizado durante o treinamento;
- 7.20.3. O treinamento técnico para a Solução de Outsourcing deverá contemplar, no mínimo:
- I - Configuração e operação, conforme requisitos estipulados nos requisitos do software do Sistema de Gerenciamento de Ativos e Bilhetagem desta contratação;
 - II - Análise e gestão de bilhetagem, volume de impressão, custos do contrato, saldo contratual e, a critério do gestor e dos fiscais, das demais funcionalidades previstas no sistema;
 - III - Instruções para utilização, implantação, configuração, parametrização, gerenciamento e administração das funções e acessos dos equipamentos e sistemas disponibilizados.
- 7.20.4. A CONTRATADA deve realizar orientação operacional para usuários finais por recurso de impressão instalado, no local de instalação, prevendo todas as funções necessárias para uso completo da solução (hardwares e softwares);
- 7.20.5. A orientação operacional da Solução será repetida a cada instalação ou movimentação de equipamentos.
- 7.20.6. A CONTRATADA disponibilizará em formato eletrônico instruções resumidas (material didático) sobre a operação de impressão, digitalização e cópia, para todos os equipamentos e softwares previstos nesta contratação permitindo que a CONTRATANTE possa fazer a divulgação internamente.
- 7.20.7. Este material deverá contemplar informações sobre como realizar a troca de toner bem como procedimento para remover papel atolado.
- 7.20.8. A CONTRATADA fornecerá documentação completa do procedimento de instalação e configuração dos recursos de impressão e digitalização e da Solução de Gerenciamento de Ativos e Bilhetagem (as built);
- 7.20.9. A CONTRATADA desenvolverá catálogo de serviços e scripts de atendimento que serão cadastrados na ferramenta de gerenciamento de chamados da CONTRATANTE.
- 7.20.10. Todo treinamento técnico e sua documentação deverão ser previamente aprovados pela CONTRATANTE e passarão a fazer parte do seu acervo documental;
- 7.20.11. O treinamento técnico, bem como a orientação operacional, deverão ser sem custo adicional ao preço formulado em sua proposta, incluindo o material didático oficial;
- 7.20.12. Se o treinamento técnico fornecido não for satisfatório, mediante avaliação tempestiva e fundamentada, tanto em relação à qualidade ou à carga horária efetiva, a CONTRATADA deverá realizar novo treinamento sem ônus adicional à CONTRATANTE.

7.21. **DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL:**

- 7.21.1. A CONTRATADA cederá ao CONTRATANTE, nos termos do art. 4º da Lei nº 9.609/1998, o direito patrimonial, a propriedade intelectual de toda e qualquer documentação e produtos gerados, decorrentes dos serviços prestados, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, logo após o recebimento definitivo dos serviços.
- 7.21.2. Todas as licenças de software que compõem a solução deverão ser fornecidas pela CONTRATADA em caráter definitivo e perpétuo ao PJES;
- 7.21.3. A CONTRATADA assegurará ao CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, “a” e “b”, do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:
- 7.21.4. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento definitivo de cada parcela, de forma permanente, permitindo ao CONTRATANTE distribuir, alterar e utilizar os produtos sem limitações;
- 7.21.5. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa do CONTRATANTE, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.
- 7.21.6. A utilização de soluções ou componentes proprietários da CONTRATADA ou de terceiros na construção da solução ou quaisquer artefatos relacionados ao presente contrato, que possam afetar a propriedade do produto, deve ser formal e previamente autorizada pelo PJES.

7.22. **PRAZO DE RECEBIMENTOS PROVISÓRIO E DEFINITIVO:**

O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

7.23. RECEBIMENTO PROVISÓRIO

7.23.1. Dos Equipamentos

I - Consiste na identificação e conferência dos equipamentos entregues nas localidades do CONTRATANTE, com ênfase na quantidade e qualidade, assim como em aspectos físicos e visuais. Será feito em até 05 (cinco) dias corridos após o recebimento dos relatórios de entrega, nos termos da alínea “a” do inciso “I” do artigo 140 da Lei nº 14.133/2021.

II - Os equipamentos poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na Proposta, devendo ser substituídos, às expensas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.23.2. Da Solução de Gerenciamento de Ativos e Bilhetagem

I - Consiste na identificação, conferência e homologação dos serviços de instalação e configuração da Solução de Gerenciamento de Ativos e Bilhetagem, e emissão de relatórios de auditoria do ambiente do CONTRATANTE, com ênfase na quantidade e qualidade, assim como em aspectos físicos e visuais da execução. Será feito em até 05 (cinco) dias corridos após a homologação da implantação, nos termos da alínea “a” do inciso “I” do artigo 140 da Lei nº 14.133/2021.

7.24. RECEBIMENTO DEFINITIVO

7.24.1. Dos Equipamentos

I - Consiste na instalação dos equipamentos nas unidades judiciárias, bem como no treinamento prático dos seus usuários finais, com ênfase na quantidade e qualidade, assim como em aspectos físicos e visuais. O recebimento será feito em até 05 (cinco) dias corridos após a entrega dos relatórios de instalação e treinamento, nos termos da alínea “b” do inciso “I” do art. 140 da Lei nº 14.133/2021, conforme o ADENDO III - Termo de Recebimento Definitivo;

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

7.24.2. Da Solução de Gerenciamento de Ativos e Bilhetagem

I - Consiste no recebimento das licenças perpétuas da Solução de Gerenciamento de Ativos e Bilhetagem (on-premises). O recebimento será feito em até 05 (cinco) dias corridos após o recebimento, nos termos da alínea “b” do inciso “I” do artigo 140 da Lei nº 14.133/2021, conforme o ADENDO III - Termo de Recebimento Definitivo.

7.24.3. Do Treinamento Técnico

I - Consiste no repasse de conhecimentos em capacitação às equipes técnicas do CONTRATANTE, presencialmente, na cidade de Vitória/ ES, nas dependências do CONTRATANTE. O recebimento será feito em até 05 (cinco) dias corridos após a realização do treinamento técnico, com nível mínimo de satisfação obrigatório de 70% (setenta por cento) dos participantes, nos termos da alínea “b” do inciso “I” do artigo 140 da Lei nº 14.133/2021, conforme o ADENDO III - Termo de Recebimento Definitivo.

7.24.4. Dos Serviços

I - Consiste na análise técnica e minuciosa dos serviços, com a conferência das características e qualidade conforme especificações contidas neste Termo de Referência. O recebimento será feito por meio do ateste da fatura para pagamento;

II - Será rejeitado, no todo ou em parte, o serviço ou equipamento fornecido em desacordo com as especificações constantes neste TERMO DE REFERÊNCIA e seus encartes. Ainda, conforme o art. 119 da Lei 14.133/2021, a CONTRATADA é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do CONTRATO em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados;

III - Ao final de cada período de faturamento, a equipe de fiscalização 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.

7.24.5. Documentação Mínima

I - Para aceite da fatura e posterior encaminhamento ao pagamento, deverão ser apresentados os seguintes documentos (em formato eletrônico PDF ou XLS quando cabível), no prazo de até 05 (cinco) dias úteis após o final de cada período de faturamento:

a) Relatório Mensal da quantidade de impressões, cópias e digitalizações realizadas no mês de referência a serem faturadas, descontando-se as falhas porventura ocorridas, informando totalizadores do período, separando-os por tamanho e tipo de impressão (Monocromática e Policromática). Este relatório deverá ser emitido pela Solução de Gerenciamento de Ativos e Bilhetagem. Este relatório deverá incluir totalizações e descrição do local de instalação do equipamento, marca, modelo, número de série e totais de produtividade. Eventuais divergências serão analisadas pela equipe de fiscalização de contrato, onde serão faturados sempre o menor número informado, salvo justificativa emitida pelos fiscais;

b) Relatórios de consumo de suprimentos;

c) Relatórios sobre manutenções realizadas, com informações de data, equipamento, tipo de manutenção, tempo de atendimento ao chamado, tempo para resolução do problema;

d) Nota Fiscal/Fatura dos Serviços prestados;

e) A regularidade fiscal e trabalhista da CONTRATADA.

II - O CONTRATANTE analisará a documentação e fará o ateste da fatura para o pagamento. Eventuais erros no fornecimento da documentação relativa à prestação do serviço (e respectivo faturamento) por parte da CONTRATADA ensejará a suspensão do processo de pagamento até que todos os vícios documentais sejam sanados. Nestes casos, a CONTRATADA, sob nenhuma hipótese, poderá responsabilizar o CONTRATANTE por retenção dos pagamentos, tampouco abrirá margem para cobrança de qualquer tipo de juros ou taxa de mora. Ainda, caberá à CONTRATADA eventual multa de mora, em decorrência de descumprimento contratual.

7.25. DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS:

7.26. Após o interregno de um ano contado da data do orçamento estimado pela administração, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, na forma do art. 24 da Instrução Normativa nº 01/2019.

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

7.28. DO REGIME DE CONTRATAÇÃO:

7.28.1. A presente contratação será processada sob o regime de empreitada por preço global, na forma do art. 6º, XXIX, da Lei nº 14.133/2021.

7.29. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

7.29.1. Descrito no item correspondente ao Faturamento.

7.30. CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Fonte de Recursos	Elemento(s) de Despesa
[X] FUNEPJ – Fundo Especial do Poder Judiciário	3.3.90.40.83 - Outsourcing de Impressão

8. RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO DOCUMENTO

Integrante Demandante: Marcianne Ribeiro Antunes Lima

Integrante Técnico: Jeferson Kretli Mendes

Integrante Técnico: Andre Bertollo Ferreira

Integrante Administrativo: Eduardo Fernandes Leal;

9. APROVAÇÃO e VALIDAÇÃO

Marcianne - Secretário de Tecnologia da Informação.

ADENDO IV - PROPOSTA COMERCIAL

Ao
Poder Judiciário
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Apresentamos a nossa proposta comercial para a prestação de serviços, conforme especificado abaixo.

Objeto: Prestação de serviços de impressão e digitalização, caracterizados como “outsourcing de impressão e de digitalização”, com fornecimento de equipamentos de impressão e reprografia digitais, solução de gerenciamento de ativos e bilhetagem, assistência técnica, manutenção preventiva, corretiva e preditiva, fornecimento de insumos e consumíveis, e treinamento.

tem	Descrição	Quantidade de Equipamentos	Valor unitário R\$	Valor Anual R\$	Valor total 4 anos R\$

1	Multifuncional com Tecnologia Eletrofotográfica a Seco - Monocromática - mais de 1000 paginas por mês (tipo 1)	540			
2	Multifuncional com Tecnologia Eletrofotográfica a Seco - Policromática - (tipo 2)	20			
3	Multifuncional com Tecnologia Eletrofotográfica a Seco - Monocromática - ate 1000 paginas por mês (tipo 3)	810			

Item	Descrição	Média de Consumo mensal (impressão)	Valor unitário R\$	Valor Anual R\$	Valor total 4 anos R\$
4	Serviços de impressão por página A4 Monocromática	1400000			
5	Serviços de impressão por página A4 Policromática	9000			

obs.: os quantitativos de impressão são estimados não ficando obrigado o consumo por parte da Administração.

Validade da proposta: mínimo de 90 (noventa) dias corridos, a contar da data de apresentação.

Declaramos que nos valores estão incluídas todas as obrigações legais e as despesas decorrentes e necessárias à efetiva execução dos serviços contratados, não sendo admitido nenhum acréscimo na proposta, tais como despesas com pessoal, seja de mão de obra própria ou locada, salários, alimentação, transportes, fretes, tributos em geral, incidências fiscais, comerciais, taxas e contribuições de qualquer natureza ou espécie, emolumentos em geral, seguros, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, comerciais e quaisquer outros encargos decorrentes do exercício profissional de seus funcionários ou terceirizados, que venham a incidir direta ou indiretamente sobre a execução do objeto contratado, não cabendo à proponente qualquer reclamação posterior.

Dados da Empresa:

Razão Social:

Endereço:

CNPJ:

Dados do Representante:

Nome do representante:

Cargo:

Telefones:

E-mail:

Local e data.

Nos termos do FORMULÁRIO VI da Norma de Procedimento 09, assinam:

o Integrante Demandante, o Integrante Técnico, o Integrante Administrativo responsáveis pela elaboração do documento;

o Secretário(a)/Assessor titular da área demandante responsável pela aprovação do documento;

e o Secretário de Tecnologia de Informação responsável pela validação do documento .



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO FERNANDES LEAL, ANALISTA JUD. 01 QS AGENTE JUDICIARIO**, em 30/10/2025, às 14:26, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JEFERSON KRETLI MENDES, ANALISTA JUDICIARIO DT INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO SUPORTE**, em 30/10/2025, às 14:28, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ANDRE BERTOLLO FERREIRA, ANALISTA JUDICIARIO AE ANALISE DE SUPORTE**, em 30/10/2025, às 16:57, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sistemas.tjes.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **2916537** e o código CRC **E08F144B**.

7002289-11.2025.8.08.0000

2916537v3