

- e) A PMB se reserva o direito de consultar o fabricante dos equipamentos ofertados pela licitante, no intuito de atestar que estes estão em linha de produção;
- f) Impressão-Disponibilização do serviço propriamente dito, com cálculo do custo de acordo com cada face do papel utilizado, independentemente do número de páginas impressas em cada face;
- g) Repasse tecnológico e suporte aos usuários da solução; e
- h) Fornecimento de solução de gerenciamento do serviço contratado.
- i) Todos os equipamentos ofertados devem possuir gradações neutras, e manter o mesmo padrão de cor.
- j) Todos os equipamentos de um mesmo item deverão ser idênticos entre si, ou seja, todos os componentes externos e internos de mesmos modelos e marcas dos utilizados nos equipamentos enviados para avaliação e/ou homologação. Caso o componente não mais se encontre disponível no mercado, admitem-se substitutos com qualidade e características idênticas ou superiores, mediante nova homologação.
- k) Nenhum dos equipamentos fornecidos poderá conter substâncias perigosas como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr(VI)), cádmio (Cd), bifenil polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs) em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances) comprovado por meio de certificação emitida por instituição pública oficial ou instituição credenciada, ou por qualquer outro meio de prova que ateste que os equipamentos cumprem essas exigências.
- l) Para todos os itens de especificação, serão aceitas ofertas de qualquer componente de especificação diferente da solicitada, desde que comprovadamente igual e/ou supere, individualmente, a qualidade, o desempenho, a operacionalidade, a ergonomia ou a facilidade no manuseio do originalmente especificado - conforme o caso, e desde que não cause, direta ou indiretamente, incompatibilidade com qualquer das demais especificações, ou desvantagem nestes mesmos atributos dos demais componentes ofertados.
- m) Dúvidas existentes quanto aos elementos técnicos deste Termo de Referência deverão ser sanadas junto à Seção de Tecnologia da Informação da PMB, por meio do telefone (61) 3415-6164.

#### 4.2. Requisitos de Capacitação

- a) Não se aplica para o objeto da presente contratação.

#### 4.3. Requisitos Legais

- a) O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, Decreto-Lei nº 200/1967, Lei nº 8.666/93, (Lei de Licitações), Lei nº 10.520/01, (Lei do Pregão), Decreto nº 10.024/2019 (Pregão Eletrônico), IN. 01/2019 SGD/ME (Contratação de Soluções de TIC).

#### 4.4. Requisitos de Manutenção

- 4.4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar suporte técnico em nível corporativo no mínimo, as seguintes características:



4.4.2. As versões das licenças deverão ser as mais recentes disponibilizadas no mercado pela fabricante.

As atualizações ou correções das versões das licenças serão realizadas durante todo o período de vigência contratual.

4.4.3. O suporte técnico deverá estar disponível, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, em português ou por meio de um tradutor.

4.4.4. Disponibilidade para abertura de chamado: 24x7x365 (web, e-mail ou telefone).

4.4.5. O atendimento será preferencialmente remoto. Caso haja necessidade de intervenção local, esta poderá ser executada. Nos dois casos, sempre com acompanhamento pela equipe técnica da CONTRATANTE.

4.4.6. A CONTRATADA deverá oferecer manutenção e suporte técnico conforme o nível de severidade de cada chamado e dentro dos tempos de resposta.

4.4.7. Quando um chamado for aberto pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá atribuir ao chamado o nível de severidade de acordo com a avaliação do tipo do problema e do impacto/dano para a CONTRATANTE.

4.4.8. A tabela abaixo traz exemplos de tipos de problemas e níveis de severidade:

NÍVEL DE SEVERIDADE	DESCRIÇÃO DE SUPORTE E OPERAÇÕES	EXEMPLOS
Severidade A (Crítica)	Um ou mais serviços não estão acessíveis ou não podem ser usados. A produção, as operações ou as datas limite para implantação são gravemente afetadas, ou há um grave impacto sobre a produção ou a lucratividade. Vários usuários ou serviços são afetados.	Atraso na entrega dos equipamentos. Ausência de equipamentos de um mesmo tipo em pleno funcionamento. Não é possível executar nenhuma impressão, ou remediar imprimindo em outro equipamento. Todos os equipamentos do mesmo tipo estão defeituosos, ausentes ou inacessíveis.
Severidade B (Alta)	O serviço pode ser usado, mas com limitações. A situação tem impacto comercial moderado e é possível lidar com ela durante o horário comercial. Um único usuário, cliente ou serviço é parcialmente afetado.	Equipamento inacessível, defeituoso ou ausente. É possível remediar imprimindo em outro equipamento do mesmo tipo.
Severidade C (Não Crítica)	A situação tem impacto comercial mínimo. O problema é importante, mas não tem impacto expressivo na produtividade e no serviço atual do cliente. Um único usuário experimenta interrupção parcial, mas existe uma solução alternativa aceitável.	Um usuário específico não consegue acessar a impressora. É possível que outro usuário da mesma área consiga imprimir no mesmo equipamento.

4.4.9. Quanto ao tempo de resposta inicial do suporte técnico, deverá ser baseado nos níveis de severidade descritos acima e no tipo de assinatura contratada. A tabela abaixo descreve as metas de tempo de resposta.



NÍVEL DE SEVERIDADE	NÍVEL DE SERVIÇO
Severidade A (Crítica)	Disponível: 24/7 Tempo máximo de resposta: uma hora
Severidade B (Alta)	Disponível: 24/7 Tempo máximo de resposta: próximo dia
Severidade C (Não Crítica)	Disponível: 24/7 Tempo máximo de resposta: definido no momento da ocorrência entre o Fiscal de Contrato e a Contratada.

#### 4.5. Requisitos Temporais

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

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

4.5.3. Os prazos definidos neste Termo de Referência deverão ser estritamente observados sob pena da aplicação de sanções conforme previsto no Termo de Referência.

#### 4.6. Requisitos de Segurança

4.6.1. A CONTRATADA deverá adotar todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações a serem tratadas.

4.6.2. A CONTRATADA deverá atender aos procedimentos adotados na IN nº 01/2019 SGD/ME (Contratação de Soluções de TIC) e na Política de Segurança da Informação e Comunicação da PMB.

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

4.7.1. Quanto a critérios sociais, todos os profissionais da CONTRATADA que desempenharão as atividades em contato direto com a CONTRATANTE deverão cumprir os seguintes requisitos:

4.7.2. Apresentar-se vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho físico ou virtual, evitando-se o vestuário que caracterize o comprometimento da boa imagem institucional da CONTRATANTE ou que ofenda o senso comum de moral e bons costumes;

4.7.3. Respeitar todos os servidores, funcionários e colaboradores, em qualquer posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal construtivo;

4.7.4. Atuar no estabelecimento da CONTRATANTE com urbanidade e cortesia.

4.7.5. Quanto aos critérios ambientais, a CONTRATADA deverá cumprir os seguintes requisitos de uso racional de recursos:

4.7.6. Deverá entregar os documentos solicitados na forma digital, com vistas a evitar ou reduzir o uso de papel e impressão, em atendimento ao Art. 9º da Política de Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010);

4.7.7. As configurators de hardware e software deverão ser realizadas visando alto desempenho com a utilização racional de energia, evitando-se a sobrecarga de equipamentos ou dispositivos elétricos e eletrônicos;

4.7.8. Utilizar de forma eficiente os recursos da CONTRATANTE de forma que ofereçam o máximo de desempenho de processamento com o menor impacto ou comprometimento a capacidade de processamento dos recursos tecnológicos.

#### 4.8. Tipos de serviços a serem prestados

4.8.1. Comodato - Entende-se por comodato a disponibilização e instalação física do equipamento de impressão no ambiente do órgão, sem a transferência de propriedade ao final do contrato:

a) Os equipamentos deverão ser originais, novos, de primeiro uso, não remanufaturados, estar em linha de produção, e serem entregues em suas embalagens originais lacradas.

I - Não será aceita a alteração do modelo dos equipamentos, em prazo inferior a 12 (doze) meses de execução contratual. Portanto, é importante que as licitantes observem com atenção a produção pelo fabricante, das máquinas a serem alocadas, já que poderão ser feitos vários pedidos de novos equipamentos ao longo da execução contratual.

II - A PMB se reserva o direito de consultar o fabricante dos equipamentos ofertados pela licitante, no intuito de atestar que estes estão em linha de produção.

b) O comodato terá duração de doze meses (período de duração do contrato), de modo que o contratante efetuará mensalmente o pagamento relativo ao preço cotado pela contratada para o fornecimento de cada um desses equipamentos.



A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized initial and a long horizontal stroke.

4.8.2. Impressão - Disponibilização do serviço propriamente dito, com cálculo do custo de acordo com cada face do papel utilizado, independentemente do número de páginas impressas nessa face.

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

4.9.1. A Contratada deverá entregar à PMB, no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, contados da assinatura do contrato, um exemplar de cada um dos tipos de equipamento elencados neste Termo de Referência, assim como do software de gerenciamento que pretende utilizar. Esta ação visa homologar o ambiente e testar o correto funcionamento dos equipamentos dentro da rede da PMB.

4.9.2. Os exemplares para homologação não necessitam obrigatoriamente ser novos e de primeiro uso, porém, devem ser exatamente do mesmo modelo dos equipamentos a serem fornecidos e conter as últimas atualizações de drivers de firmware disponibilizadas pelo fabricante.

4.9.3. Os exemplares de teste, caso não sejam novos e de primeiro uso, deverão ser recolhidos pela Contratada ao final da instalação dos novos equipamentos:

- a) Caso os exemplares de teste e homologação sejam novos, de primeiro uso, eles poderão, a critério da Contratada, ser utilizados na execução do contrato.

#### 4.10. Entrega dos Equipamentos Solicitados

4.10.1. A Contratada terá prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias corridos, contados do documento de notificação para entregar os equipamentos solicitados pela PMB.

a) Esse prazo será observado em todas as solicitações feitas, independentemente do quantitativo de equipamentos solicitado.

4.10.2. Ficará a cargo da Contratada a instalação, configuração e ativação dos equipamentos de impressão e dos softwares, nos respectivos locais onde serão prestados os serviços.

4.10.3. Os equipamentos a serem alocados na solução de impressão contratada deverão ser fornecidos, estando ativas e configuradas todas as funcionalidades disponibilizadas pelo fabricante, sendo que para isto a contratada deverá providenciar todas as licenças que possibilitam o acesso total às funcionalidades, sem custo adicional ao contrato, e de acordo com o disposto no subitem 4.8.1.

4.10.4. Não há objeção por parte da PMB caso sejam fornecidos equipamentos de fabricantes distintos (limitado a dois), desde que os dois tipos sejam totalmente compatíveis e gerenciáveis pelo software de gerenciamento, a ser obrigatoriamente fornecido pela Contratada.

4.10.5. O transporte dos equipamentos até o local especificado pelo contratante no dia da entrega deverá ser realizado pela contratada (inclusive os procedimentos de seguro, embalagem e transporte até o local especificado).

4.10.6. A entrega deve ser agendada com a PMB, por meio do telefone (61) 3415-6164, observando a antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, sob o risco de não ser autorizada.

4.10.7. A verificação quanto ao estado dos equipamentos após o transporte será de exclusiva responsabilidade da empresa contratada, sendo que, quaisquer danos observados no transporte, a qualquer tempo, deverão ser reparados pela empresa contratada, sem qualquer solidariedade por parte do contratante.

#### **4.11. Início da Execução dos Serviços**

4.11.1. A instalação dos equipamentos entregues será iniciada no primeiro dia útil subsequente à entrega, devendo ser finalizada, com todos os equipamentos em efetivo funcionamento, no prazo máximo de dez dias úteis, considerando todos os locais a serem atendidos:

a) Em caso de impossibilidade de finalização da instalação e início da execução dos serviços devido a caso fortuito ou motivo de força maior, ou ainda por responsabilidade da PMB, poderá ser concedido prazo adicional à Contratada.

4.11.2. Os serviços serão prestados à PMB, no seguinte local: Brasília-DF, endereço: QG do Comando Militar do Planalto/11ª Região Militar, Avenida do Exército SN – Setor Militar Urbano, CEP: 70.630-903.

#### **4.12. Assistência Técnica dos Equipamentos**

4.12.1. A contratada deverá assegurar, durante a vigência do contrato, assistência técnica total dos equipamentos, incluindo-se todas as ações, sejam de manutenção, reposição de peças, remanejamento e alteração da localização de equipamentos, ou outras necessárias, com vistas a garantir o perfeito funcionamento dos mesmos, assim como o atendimento às necessidades da PMB, com suporte de acordo com o subitem 4.12.4 e Acordos de Nível de Serviço.

4.12.2. A assistência técnica abrange as peças, softwares, firmware, e demais aplicativos que compõe o equipamento. Inclui também a verificação e substituição, seja do equipamento ou de peças softwares, firmware, e demais aplicativos com defeito,



A handwritten signature in blue ink is located in the bottom right corner of the page. The signature is stylized and appears to be a name.

incluindo-se o direito a atualização às novas versões que vierem a ser disponibilizadas ao mercado, assim como a aplicação de correções mandatórias, sem que isso implique em qualquer ônus para o contrato.

4.12.3. Os chamados de acionamento da assistência deverão ser abertos por meio de central de abertura de chamados, a partir de número 0800 disponibilizado pela contratada (que permita o recebimento de chamadas oriundas de telefone fixo e móvel), correio eletrônico e sistema com interface WEB para abertura dos chamados técnicos e pedido de suprimentos. No momento da abertura do chamado deverá ser fornecido ao Contratante um número único de identificação do chamado.

4.12.4. Os chamados serão atendidos em regime 8x5 (oito horas por dia, cinco dias por semana), das 09h às 17h.

4.12.5. O início do atendimento in loco não poderá ultrapassar o prazo de 4 (quatro) horas úteis, contado a partir da abertura do chamado pela PMB.

a) O prazo de início do atendimento será considerado no momento em que o técnico da Contratada se apresentar ao técnico da Seção de Tecnologia da Informação da PMB, ocasião na qual será anotado na ordem de serviço emitida pela contratada a data, a hora, o nome por extenso e a assinatura do colaborador ou servidor que recebeu o técnico da Contratada.

4.12.6. A resolução de qualquer problema não poderá ultrapassar o prazo de 8 (oito) horas úteis contadas a partir da abertura do chamado.

a) Resolvido o problema relacionado ao chamado aberto, o técnico da Contratada se apresentará ao mesmo servidor ou colaborador da PMB que atestou sua chegada e solicitará o fechamento da ordem de serviço. Novamente será anotada a data, a hora, o nome por extenso e a assinatura do colaborador ou servidor que atestou a solução do problema e o respectivo fechamento da OS.

4.12.7. Caso no atendimento ao chamado seja necessário o recolhimento de qualquer equipamento para verificação, outro com especificação, igual ou superior, deverá ser imediatamente fornecido em pleno funcionamento, atuando-se como backup

a) A contratada contará com prazo de 15 (quinze) dias corridos para a realização das devidas verificações e devolução do equipamento em perfeito estado de funcionamento.

b) Findo o prazo a que se refere o subitem anterior, e não tendo sido realizados pela contratada os reparos necessários e devolvido o equipamento em funcionamento, deverá, obrigatoriamente, ser fornecido equipamento novo, de primeiro uso, não remanufaturado e em linha de produção, sendo apresentado em sua embalagem original, lacrada.

c) O prazo de 15 (quinze) dias a que se refere a alínea "a" anterior poderá ser prorrogado por 15 (quinze) dias corridos, a critério do Contratante e desde que devidamente justificado pela contratada.

4.12.8. Em caso de 3 (três) chamados num intervalo de 30 (trinta) dias para um mesmo defeito em um mesmo equipamento, a contratada deverá, obrigatoriamente, fornecer de imediato equipamento novo em substituição definitiva ao defeituoso, sendo, pois, de primeiro uso, não remanufaturado, e apresentado em sua embalagem original, lacrada.

4.12.9. Todas as despesas envolvidas no processo de assistência correrão por conta da contratada, inclusive as despesas com frete de envio e retorno de profissionais técnicos ou componentes da Solução, sem ônus adicional ao contrato.

4.12.10. A critério do Contratante, em caso de dificuldade no cumprimento do prazo de solução do chamado, em razão de dependência da substituição de peças e desde que motivadamente justificado, poderá ser concedido prazo adicional de até 8 (oito) horas úteis para a solução sem que haja penalização.

#### **4.13. Substituição de Peças, Componentes e Equipamentos**

4.13.1. As peças e componentes a serem substituídas deverão ter especificação igual ou superior à substituída;

4.13.2. As peças e componentes trocados deverão ser novos (não utilizados ou reconicionados) e homologados pelo Fabricante;

4.13.3. No caso de vícios insanáveis no equipamento, este deverá ser substituído por um novo;

4.13.4. A Contratada deverá recolher todos os cartuchos de toners vazios, cilindros ou qualquer peças substituídas com desgastes pelo o uso do equipamento, sob pena de sofrer sanções contratuais;

4.13.5. À PMB não incumbirá a obrigação de abertura de chamados relacionados a suprimentos e consumíveis dos equipamentos. Caberá à Contratada fazê-lo de forma proativa, evitando assim a paralisação do serviço;

4.13.6. A Contratada manterá na PMB, um estoque mínimo de 20% (vinte por cento) de suprimentos, considerando as quantidades unitárias de cada tipo de equipamento:

a) Nos casos que o cálculo resultar em fração, o número será "arredondado" para cima independentemente do valor decimal.

#### **4.14. Fornecimento de Solução de Gerenciamento**

4.14.1. A contratada fornecerá, instalará e configurará (incluindo o cadastramento e teste de bilhetagem em todos os equipamentos fornecidos), às suas expensas, uma solução



A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized name and a small star-like mark to the right.



de gerenciamento do parque de impressão, de modo a permitir a PMB o controle e acompanhamento dos trabalhos copiados/impressos.

4.14.2. A solução poderá conter um ou mais softwares, e deverá possuir no mínimo as seguintes funcionalidades:

- a) Deverá ser compatível com o ambiente operacional Windows 10, Windows 8, Windows 7, Windows vista, XP, XP 64, 2000, Server 2003/2008/2012, Server 2003-R2/2008-R2/2012-R2 e LINUX;
- b) Abranger todos os componentes necessários ao pleno funcionamento da solução;
- c) O Software de gerenciamento deverá permitir a contagem e o controle de custos de impressões e cópias em multifuncionais de rede e impressoras de rede e locais, com sistemas operacionais Windows 10, Windows 2003, 2000, NT, Windows 8, Windows 7, Windows Vista, XP, XP 64, 2000, Server 2003/2008/2012, Server 2003-R2/2008-R2/2012-R2 e LINUX;
- d) Instalação automatizada por meio de msi ou login script com ferramenta própria;
- e) Exportação de dados para análise, em formatos PDF; arquivos de texto; arquivo em planilha (CSV, ODS ou XLS);
- f) Centralização automática de dados a partir de locais remotos (sub-sedes) e a geração de relatórios integrados com todos os dados;
- g) Definição de custos de cópia e página impressa (mono e color);
- h) Definição de cotas por usuário, grupos de usuários, com possibilidade de estabelecer bloqueio após o atingimento das cotas;
- i) Possibilitar a ativação de estação/servidor de liberação de impressões, permitindo que as multifuncionais se tomem estações de liberação de trabalhos de impressão ou cópia, com login e senha;
- j) Importação automática, mantendo a sincronia, via fontes externas de dados de usuários, por meio de LDAP e Active Directory;
- k) As impressoras instaladas deverão ser cadastradas automaticamente no sistema ou manualmente, sendo esse serviço de responsabilidade da Contratada, com a fiscalização do Contratante;
- l) Interface WEB de gerenciamento central, que permita o acesso a todas as funções da solução, sem limitações;
- m) Emissão de relatórios via web, com no mínimo os seguintes requisitos:
  - I. Em nível de impressora;
  - II. Em nível de usuário;
  - III. Em nível de Grupos e Subgrupos de Usuários, de acordo com a sua necessidade de criação.
- n) Os relatórios deverão permitir a extração de informações relativas a, no mínimo:





- I. Nome do documento;
- II. Tipo (impressão ou cópia);
- III. Cor (PB ou colorido);
- IV. Modo de impressão (simples ou duplex);
- V. Tipo de papel (A4, A3, Ofício, etc);
- VI. Volume de páginas
- VII. Cota de impressão (quantidades: estipulada, utilizada e remanescente);
- VIII. Data e horário da utilização.

o) Deverá ainda ser capaz de:

- I. Emitir alertas e avisos sobre problemas nos equipamentos;
- II. Informar sobre o nível de consumíveis.

p) Deverá ser possível a apresentação dos dados pesquisados, seja em forma de tabela ou de gráficos;

q) Deverá ser possível o envio dos relatórios a endereços de e-mail;

r) Permitir agendamento de relatórios nos períodos estipulados, podendo ser semanal, mensal ou em dias específicos;

s) Possuir base de dados compatível com o padrão SQL, Oracle, MySQL, Postgres SQL;

t) O sistema deverá possuir a possibilidade de gerenciamento dos trabalhos por parte de usuário autorizado para este fim para liberar trabalhos pausados na fila, via componente do próprio sistema;

u) Deverá permitir impressão via servidor de impressão, sem necessidade de instalação de driver local;

v) Deverá permitir que, após o usuário enviar o arquivo para o servidor de impressão, este possa utilizar qualquer impressora na rede para realizar o serviço de impressão (Siga-me);

w) O sistema não poderá efetuar o envio de dados para nenhum repositório de dados externos, em nenhuma circunstância, devendo manter o banco de dados localmente;

x) Deverá armazenar logs de impressão em casos de queda de link/falha de conexão para reenvio desses dados ao banco de dados principal após a normalização do link/conexão evitando a perda e a interrupção do serviço;

y) Deverá possuir habilidade para inclusão de marca d'água/assinatura digital.

4.14.3. A diferença entre os contadores físicos e lógicos não poderá ultrapassar o percentual de 5% para mais ou para menos.

4.14.4. A Contratada deverá ainda configurar o software de modo que todas as impressões e cópias, em equipamentos multifuncionais, apenas sejam liberadas mediante a apresentação de cartão de acesso ou senha. Caso a contratada opte pela utilização de cartão de acesso, deverá fornecê-lo, sem ônus adicional ao contrato.

#### 4.15. Acordos de Nível de Serviço

4.15.1. A prestação dos serviços de assistência técnica será executada, tendo sua qualidade medida por meio de Acordo de Nível de Serviço - SLA.

4.15.2. Havendo qualquer interrupção no funcionamento dos equipamentos, da PMB, a Contratante, efetuará abertura de chamado reportando todos os sintomas:

a) Não serão abertos chamados para reposição de suprimentos. Esse serviço deverá ser feito proativamente pela Contratada.

4.15.3. Caso não sejam observados os prazos para atendimento previstos nos subitens 4.12.5 e 4.12.6, incidirão descontos (glosas), calculados sobre o valor fixo do(s) respectivo(s) equipamento(s), conforme o disposto na tabela abaixo, onde a sigla "PA" corresponde a Prazo de Atendimento e "PS" corresponde a Prazo de Solução:

DESCRIÇÃO	FAIXA DE AJUSTE	AJUSTE DE PAMENTO
PRAZO DE ATENDIMENTO	4h<PA≤8h	Glosa de 50% sobre o valor fixo
	8h<PA≤40h	Glosa de 50% sobre o valor fixo + 2% por hora útil ou fração
	PA>40h	<b>Inexecução Contratual</b>
PRAZO DE SOLUÇÃO	8h<PS≤16h	Glosa de 50% sobre o valor fixo
	16h<PS≤40h	Glosa de 50% sobre o valor fixo + 2% por hora útil ou fração
	PS > 40h	<b>Inexecução Contratual</b>

4.15.4. Os descontos relativos às glosas previstas na tabela na anterior são independentes entre si, e serão calculados e somados cumulativamente. Esses descontos não têm a finalidade de punir a Contratada, mas de motivá-la a prestar um serviço decente e compatível com a importância institucional da PMB e condução de políticas públicas para atendimento das necessidades da sociedade brasileira.

4.15.5. Durante toda a duração do contrato, em nenhum momento o número de equipamentos indisponíveis ao mesmo tempo deve ser superior a 5% (cinco por cento) do número total dos equipamentos de impressão alocados no contrato, caracterizando inexecução contratual e sujeitando a contratada às penalidades previstas no item 7.4 deste Termo de Referência.

4.15.6. A aferição da indisponibilidade não levará em conta o período entre as 18h de um dia e 08h do dia posterior, nem finais de semana ou feriados, uma vez que esses intervalos não estão contemplados pelo serviço de assistência técnica.

#### 4.16. Recebimento dos Serviços Contratados

4.16.1. O objeto contratado será recebido, conforme reza o artigo 73 da Lei nº 8.666/93, de acordo como disposto a seguir:

a) Recebimento Provisório: consiste na identificação e conferência dos serviços entregues, com ênfase na quantidade e qualidade, assim como em aspectos físicos e visuais da execução. Será feito em até 5 (cinco) dias úteis, juntamente com a autorização de faturamento, que será detalhada adiante.

b) Recebimento Definitivo: consiste na análise técnica e minuciosa dos serviços, com a conferência das características e qualidade conforme especificações contidas neste Termo de Referência. Será feito em até 10 (dez) dias úteis do recebimento provisório, nos termos da alínea "b" do inciso II do Artigo 73 da Lei nº 8.666/93. Será feito por meio do ateste da fatura para pagamento.

4.16.2. Para o recebimento dos equipamentos a serem alocados, além da verificação técnica dos itens deste Termo de Referência, a equipe técnica do contratante fará uma análise detalhada da procedência dos equipamentos, considerando os seguintes procedimentos:

a) Da originalidade dos equipamentos junto ao fabricante: A área competente do Contratante poderá verificar se os equipamentos fornecidos foram originalmente fabricados e homologados pelo fabricante. Poderá ser feito contato diretamente com o fabricante, pela referida área.

b) Verificação física dos equipamentos: A área competente do contratante verificará se os equipamentos fornecidos são inteiramente novos, ou seja, os equipamentos, como um todo, e seus componentes/acessórios.

4.16.3. Caso sejam verificados quaisquer problemas nos equipamentos ou documentos a serem fornecidos, considerando todas as exigências deste Termo de Referência (técnicas e recebimento), a empresa contratada será notificada a proceder à devida regularização. Enquanto persistirem os problemas relatados pela Divisão de TI, os equipamentos não serão aceitos.

4.16.4. Verificada a compatibilidade entre o objeto contratado e o executado, bem como a qualidade e a integridade dos serviços prestados, incluindo os ajustes necessários, o contratante realizará o Recebimento Definitivo dos Serviços. Sendo desatendida qualquer determinação do Termo de Referência, será solicitado à contratada que o serviço seja refeito ou o equipamento substituído, estabelecendo o prazo necessário para a sua execução, que não poderá ultrapassar 5 (cinco) dias úteis.

4.16.5. Só haverá o Recebimento Definitivo, após a análise da qualidade dos serviços, resguardando-se à PMB o direito de não receber o objeto cuja qualidade seja comprovadamente baixa.



A handwritten signature in blue ink is located in the bottom right corner of the page.

4.16.6. Verificada a baixa qualidade dos equipamentos ou serviços, poderão ser aplicadas ao fornecedor as penalidades previstas em lei, neste Termo de Referência e no contrato. Neste caso, a empresa será convocada a substituir os equipamentos ou refazer todos os serviços realizados, sem custo adicional para o contrato.

4.16.7. Para a execução do objeto deste Termo de Referência deverão ser empregados equipamentos genuínos, não sendo aceitos produtos reconicionados, remanufaturados ou de outra terminologia empregada para indicar que os mesmos são provenientes de reutilização de material após produção em fábrica.

4.16.8. Será rejeitado no todo ou em parte, o serviço ou equipamento fornecido em desacordo com as especificações constantes deste Termo de Referência e seus anexos.

4.16.9. Ainda, conforme a Lei nº 8.666/93, artigo 69 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.

4.16.10. Os trabalhos relativos à instalação dos equipamentos e componentes da solução objeto deste Termo de Referência serão desenvolvidos em dias úteis dentro do horário comercial, no horário que melhor convier ao contratante.

#### **4.17. Repasse Tecnológico**

4.17.1. Deverá haver repasse tecnológico a servidores e técnicos que ficarão habilitados para a operação e manuseio dos equipamentos de impressão e software de gerenciamento.

4.17.2. O repasse tecnológico a ser dispensado aos servidores do contratante deverá ocorrer em data ajustada com a contratada, sendo que a mesma não poderá ser posterior a 5 dias do prazo estipulado para início da execução dos serviços.

4.17.3. O repasse tecnológico será realizado nas instalações da Superintendência de Desenvolvimento do Centro Oeste ou em local definido pelo Contratante, previamente acordado entre as partes.

4.17.4. Os detalhes relacionados ao repasse tecnológico serão discutidos na reunião inicial do contrato.

#### **4.18. Faturamento dos Serviços**

4.18.1. A evidência da correta prestação de serviço pela Contratada será comprovada da seguinte forma:

a) Mensalmente, até o último dia útil do mês, a Contratada deverá emitir relatório com a prévia do faturamento, a fim de que seja analisado pela gestão do contrato e autorizada a cobrança.

b) Do relatório deverão constar no mínimo as seguintes informações:

I - Lista dos equipamentos em uso, com a informação do seu número de série, modelo, nome atribuído pela PMB, endereço de instalação (com informação de sala e setor) e detalhamento da produção de cópias/impressões em mono/color;

II - Lista dos chamados abertos, constando o número de cada um; a data e hora de abertura, de atendimento e de solução. Deverá também ser feito o detalhamento do total de chamados atendidos no prazo e atendidos com atraso; e total de chamados pendentes. Juntamente com essas informações deverá ser entregue cópia de cada uma das respectivas ordens de serviço, a fim de que sejam conferidos os prazos de atendimento.

c) O relatório de detalhamento das impressões/cópias realizadas deverá ser extraído do software de gerenciamento, evitando-se assim a impressão de centenas de folhas de relatório das impressoras.

d) Semestralmente será feita a leitura local das impressoras e impressas as páginas de estatísticas dos dispositivos. Esta ação servirá para equalizar as informações extraídas do software de gerenciamento com as informações reais fornecidas pelas impressoras:

I. Em caso de divergência de informações, será feito ajuste no faturamento do mês em que foi feita a análise. Se tiver havido pagamento menor que o devido, a PMB pagará a diferença à Contratada. Caso o pagamento tenha sido a maior, a diferença será descontada pela PMB.

4.18.2. A gestão do contrato analisará os documentos apresentados no prazo de 5 dias úteis. Caso tenham sido cumpridos os Acordos de Nível de Serviço - ANS, será autorizada a emissão da nota fiscal de faturamento. Em caso de descumprimento do ANS, será informado à contratada o valor do desconto a incidir no faturamento, assim como o valor da nota a ser emitida.

4.18.3. Caso a Contratada discorde do desconto feito, deverá se manifestar oficialmente à PMB, e apresentar suas proposições na ocasião da entrega da nota fiscal de cobrança. Caso a PMB confirme que o desconto é improcedente, a Contratada lançará o valor na fatura subsequente:

a) Independentemente de concordar com o desconto feito pela PMB, a Contratada deverá emitir a nota fiscal no valor exato autorizado, e pleitear a restituição, caso não concorde, no mês subsequente.

b) A gestão do contrato será criteriosa na análise do faturamento e do cumprimento do ANS, agindo estritamente dentro da legalidade e das regras estipuladas neste Termo de Referência, no Edital e no Contrato, devolvendo à Contratada no mês subsequente ou a qualquer tempo dentro da vigência contratual (caso seja futuramente constatado



erro ou valor descontado a maior) os valores cujo desconto ocorreu por fato ou situação alheios à responsabilidade daquela.

c) Do mesmo modo, descontos por prestação de serviço ineficiente (descumprimento de ANS por exemplo) poderão ser feitos a qualquer tempo dentro da vigência contratual, independentemente de a fatura relativa ao respectivo mês já ter sido paga.

4.18.4. A nota fiscal de faturamento dos serviços deverá informar detalhadamente o quantitativo de equipamentos alocados no mês, o valor unitário e o valor total relativo a cada tipo. Deverá informar também o quantitativo produzido de cópias/impressões (A3 e A4) em mono e color separadamente.

4.18.5. Caso ocorra algum desconto sobre o faturamento, a Contratada deverá informar no campo "Observações" ou similar, da nota fiscal, que o valor do faturamento foi aquele informado nos itens contratados, mas que, todavia, devido ao desconto pela inobservância do ANS, o valor cobrado será inferior.

## 5. RESPONSABILIDADES

### 5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE

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

5.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico;

Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.3. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

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

5.1.5. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável; e

5.1.6. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração;

