

Indústria
Química do
Estado de
Goiás



ESTADO DE GOIÁS
INDÚSTRIA QUÍMICA DO ESTADO DE GOIÁS IQUEGO
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços impressão cópia, com fornecimento (locação) e instalação de equipamentos novos (de primeiro uso), com tecnologia monocromática(em preto) e policromática (em cores), monitoramento, contabilização(bilhetagem), cópia e impressão, manutenção preventiva e corretiva on-site, incluindo o fornecimento de peças, acessórios, estabilizadores e suprimentos para as máquinas, com o fornecimento de papel A4, na cor branca, para atender a IQUEGO-Indústria Química do Estado de Goiás, conforme condições e especificações estabelecidas no Termo de Referência.

2. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A contratação deste serviço visa à continuidade do modelo utilizado na maioria dos Órgãos da Administração Estadual, o qual vem através do tempo se mostrando um modelo consciente, econômico, sustentável e eficaz, capaz de atender a demanda de impressão, cópia e digitalização através da instalação de equipamentos, fornecimento de suprimentos e papel, atendendo de forma continuada e controlada, evitando desperdícios e descontinuidade dos serviços, de tal forma que:

2.2. A contratação em lote único se justifica, uma vez que além dos insumos variados, manutenção controle via softwares e impressão, monitoramento e gestão, bem como pouca variação de modelos de equipamento e logística de atendimento em todos os departamentos determinados pela IQUEGO;

2.3. Podendo proporcionar redução de custos com os insumos/consumíveis, visto que estes são fornecidos com menores preços, obtidos pelas compras em grande escala, que podem ser realizadas pelo prestador de serviços;

2.4. Proporcionar a gestão centralizada do serviço de páginas impressas, digitalizadas e copiadas que em consequência 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 pelos ambientes produtivos;

2.5. Permitir a eliminação da necessidade de infraestrutura de logística para atendimento de solicitações e distribuição de insumos/consumíveis, além de instalação e manutenção dos equipamentos disponibilizados para a prestação dos serviços;

2.6. Reduzir as interrupções dos serviços de impressão, através da implantação e aplicação de níveis de serviço (SLA);

2.7. Permitir a aplicação do conceito de Centro de Custos, na contabilização das impressões realizadas pelos departamentos, por ilha de impressão, ou similar, promovendo assim controle e racionalização de custos mais eficazes;

2.8. Proporciona uniformização e padronização dos produtos finais de impressão;

2.9. Considerando o serviço de impressão utilizado por órgãos que aderiram ao Outsourcing, estão devidamente comprovados os benefícios oferecidos pela solução de terceirização, fato que reforça a opção de contratação desse modelo, que pode ainda alcançar altos níveis de otimização.

3. DAS QUANTIDADES E VALORES

Item	Equipamento	(A) Quantidade	(B) Valor unitário	(C) Páginas impressas	(D) Valor total das páginas	(E) Valor unitário do aluguel	(F)= (A*E) Valor	Total

		contratada (un)	por página impressa	no período mensal (un)	30 dias		total do aluguel - 30 dias	
1	Impressora Multifuncional laser colorida A4	2	R\$ 0,58	1000	R\$ 580,00	R\$ 605,78	R\$ 1.211,56	R\$ 1.791,56
2	Multifuncional laser monocromática A4	10	R\$ 0,11	7700	R\$ 847,00	R\$ 381,61	R\$ 3.816,10	R\$ 4.663,10
TOTAL MENSAL								R\$ 6.454,66
TOTAL (30 MESES)								R\$ 193.639,80

3.1. O valor estimado da contratação foi elaborado pela Assessoria de Compras Governamentais, conforme consta no Mapa de Cotação nº 43/2026 - IQUEGO/ACG-18980 (eventos 90799681 e 90801694)

4. **ESPECIFICAÇÃO DETALHADA DO OBJETO**

4.1. **Das Especificações dos Serviços**

4.1.1. Cópias e Impressões:

- Os serviços a serem executados pela empresa Contratada consistem de cópias e impressões, P/B e coloridas, nos formatos A3, A4, Ofício e cartão PVC processadas nos equipamentos mencionados.

4.1.2. Do sistema de gerenciamento e bilhetagem

4.1.2.1. Gestão dos Serviços de Impressão e Cópia

- A prestação do serviço de Gestão de Impressão prevê o fornecimento, implantação e utilização, pela licitante, de sistemas informatizados a seguir descritos, que deverão ser utilizados para garantir o gerenciamento dos níveis de serviços descritos neste Termo de Referência. Os sistemas não precisam estar divididos da forma detalhada nos itens abaixo. Porém, as exigências de funcionalidade permanecem mesmo que disponibilizadas em um único software ou distribuídas de forma diferente da especificada.
- O sistema deverá ser totalmente compatível com os hardwares e softwares existentes na IQUEGO, sem que isso possa causar redução na qualidade ou aumento de custo para a IQUEGO.
- No ato da instalação dos equipamentos, a empresa Contratada entregará à IQUEGO um software de gerenciamento de impressões e cópias para as impressoras e equipamentos multifuncionais devidamente licenciados para até 500 (quinhentos) usuários. Todas as licenças de utilização deste software serão fornecidas pela empresa Contratada e serão utilizadas somente para este fim. O software deve ser compatível com todos os modelos dos equipamentos ofertados, todas as interfaces e os manuais devem estar em português.
- O software supracitado, possuirá função bilhetagem e autorização de impressão estabelecendo quantidade e autorizações, fornecerá relatórios de quantidade de páginas impressas e cópias nos equipamentos.
- Preservar em banco de dados as informações que permitam o rastreamento de impressões realizadas por um determinado usuário ou setor, dentro de um determinado período ou data, compatível com padrão SQL.
- Utilizar, além dos métodos citados anteriormente, método que possibilite a captura das informações sobre os trabalhos de impressão (bilhetagem) em ambientes onde não exista servidor de impressão.
- As informações de bilhetagem devem contemplar:
 - I - Usuário que realizou a impressão;
 - II - Impressora utilizada (não importando se a mesma estiver ligada diretamente na estação de trabalho via interface paralela ou USB, ligada a um servidor de dados, ligada a servidor de impressão ou conectada diretamente na estação de trabalho via rede TCP/IP);
 - III - Número de páginas impressas;
 - IV - Data e hora da impressão;

- V - Característica da impressão, simplex/duplex, monocromático-colorida, A4/A3;
- VI - Aplicativo que originou a impressão;
- VII - Endereço de IP da estação de trabalho que originou o serviço de impressão;
- VIII - Centro de Custo.

- Os relatórios deverão abranger periodicidade variável de até 01 (um) ano, independentemente da localização do equipamento utilizado pelo usuário.
- Os usuários poderão utilizar qualquer impressora fornecida, em qualquer parte das dependências da IQUEGO, independentemente de sua lotação.
- Permitir a definição e controle de cotas por usuários e grupos e a geração de relatórios de utilização delas;
- Possuir interface de administração via Web.

4.2. **Especificações Técnicas dos Equipamentos**

4.2.1. **ITEM 1 - IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL LASER COLORIDA A4**

4.2.1.1. Especificações Mínimas de Atendimento Pleno Obrigatório:

a) Quantidade estimada: 02 unidades

b) Características Gerais

- Multifuncional LASER/LED digital policromático
- Tecnologia de Impressão: Laser ou LED
- Funções Principais: Impressão, Digitalização, Cópia
- Processador (Mínimo): 1 GHz
- memória Padrão (Mínimo): 2 GB
- Display com tela LCD Touchscreen (Mínimo): 7"
- Sistema de contabilização e cotas para impressão e cópias
- Recurso de impressão compatível para dispositivo móvel
- Integração com softwares de bilhetagens de cópia e impressão
- Liberação de Impressão/cópia via senhas, aproximação de cartão ou biometria
- Compatível para funcionamento de solução embarcada de terceiros como sistema "Follow Me" ou "impressões via nuvens/servidores"
- Equipamento Novo de primeiro uso
- Equipamento em linha de produção do fabricante

c) Tempo e velocidade

- Tempo de Impressão da Primeira Página (Máximo): 8 Segundos
- Tempo de Cópia da primeira Página (Máximo): 7 segundos
- Velocidade de Impressão (Mínimo): 45 ppm em a4 ou carta
- Velocidade de Digitalização (Mínimo): 80 ipm em cores
- Velocidade de Cópia (Mínimo): 45ppm

d) Volume de trabalho

- Ciclo de Trabalho Mensal (Mínimo): 120.000 páginas
- Cópias Múltiplas (Mínimo): 999 páginas

e) Resolução

- Resolução da Impressão (Mínimo): 1200x1200dpi
- Resolução da Cópia (Mínimo): 600x600dpi ótica

- Resolução de Digitalização (Mínimo): 600x600dpi ótica
- Ampliação de cópia (Mínimo): 25% a 400%
- Tamanho do vidro de documentos (Mínimo): 210mm x 297mm

f) Capacidade de Alimentação

- Bandeja padrão de papel (Mínimo): 500 folhas
- Bandeja Multiuso (Mínimo): 100 folhas
- Saída de Papel (Mínimo): 250 folhas
- Alimentador automático de Documentos (Mínimo): DADF 100 folhas

g) Método de Impressão

- Impressão Duplex (Frente e Verso)
- Cópia Duplex (Frente e Verso)
- Digitalização ADF Duplex (Frente e Verso)
- Cartuchos de Reposição (Mínimo): 25.000 páginas (preto) / 16.000 páginas (color)

h) Formatos e Dimensões

- Papéis (Suportados): comum, timbrado, fino, grosso, envelope (fino e grosso)
- Suportar Peso do Papel (Média): 60 a 200gms
- Tamanho do Papel: Carta, A4, Ofício
- Função Digitalizar para: Arquivo, imagem, E-mail, OCR (Nativo ou embarcado, sem necessidade de recursos externos ao equipamento), FTP, USB, Pasta de Rede

i) Conectividade

- Ethernet, 10/100/1000, USB 2.0
- Entrada USB para impressão Direta do Pen-Drive
- Emulações: PCL6, Adobe® PS® 3, PDF
- Aplicativo de Impressão para Dispositivos Móveis

j) Compatibilidade

- Sistemas Operacionais Compatíveis: Windows, Mac, Linux
- Compatibilidade com o Driver de Impressora: Windows, Mac, Linux

4.2.2. **ITEM 2 - IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL LASER MONOCROMÁTICA A4**

4.2.2.1. Especificações Mínimas de Atendimento Pleno Obrigatório

a) Quantidade estimada: 10 unidades

b) Multifuncional Padrão, com as seguintes características mínima

c) Características Gerais

- Multifuncional LASER/LED digital monocromático
- Tecnologia de Impressão: Laser ou LED
- Funções Principais: Impressão, Digitalização, Cópia
- Processador (Mínimo): 1 GHz
- Memória Padrão (Mínimo): 2 GB
- Display com tela LCD Touchscreen (Mínimo): 7"
- Sistema de contabilização e cotas para impressão e cópias
- Recurso de impressão compatível para dispositivo móvel

- Integração com softwares de bilhetagens de cópia e impressão
- Liberação de Impressão/cópia via senhas, aproximação de cartão ou biometria
- Compatível para funcionamento de solução embarcada de terceiros como sistema "Follow Me" ou "impressões via nuvens/servidores"
- Equipamento Novo de primeiro uso
- Equipamento em linha de produção do fabricante

d) Tempo e velocidade

- Tempo de Impressão da Primeira Página (Máximo): 7 Segundos
- Tempo de Cópia da primeira Página (Máximo): 7 segundos
- Velocidade de Impressão (Mínimo): 45 ppm em a4 ou carta
- Velocidade de Digitalização (Mínimo): 80ipm em cores
- Velocidade de Cópia (Mínimo): 45ppm

e) Volume de trabalho

- Ciclo de Trabalho Mensal (Mínimo): 150.000 páginas
- Cópias Múltiplas (Mínimo): 999 páginas

f) Resolução

- Resolução da Impressão (Mínimo): 1200x1200dpi
- Resolução da Cópia (Mínimo): 600x600dpi ótica
- Resolução de Digitalização (Mínimo): 600x600dpi ótica
- Ampliação de cópia (Mínimo): 25% a 400%
- Tamanho do vidro de documentos (Mínimo): 210mm x 297mm

g) Capacidade de Alimentação

- Bandeja padrão de papel (Mínimo): 500 folhas
- Bandeja Multiuso (Mínimo): 80 folhas
- Saída de Papel (Mínimo): 250 folhas
- Alimentador automático de Documentos (Mínimo): DADF 100 folhas

h) Método de Impressão

- Impressão Duplex (Frente e Verso)
- Cópia Duplex (Frente e Verso)
- Digitalização ADF Duplex (Frente e Verso)
- Cartuchos de Reposição (Mínimo): 25.000 páginas/Imagens

i) Formatos e Dimensões

- Papéis (Suportados): comum, timbrado, fino, grosso, envelope (fino e grosso)
- Suportar Peso do Papel (Média): 60 a 200gms
- Tamanho do Papel: Carta, A4, Ofício
- Função Digitalizar para: Arquivo, imagem, E-mail, OCR (Nativo ou embarcado, sem necessidade de recursos externos ao equipamento), FTP, USB, Pasta de Rede

j) Conectividade

- Ethernet, 10/100/1000, USB 2.0
- Entrada USB para impressão Direta do Pen-Drive

- Emulações: PCL6, Adobe® PS® 3, PDF
- Aplicativo de Impressão para Dispositivos Móveis

k) Compatibilidade

- Sistemas Operacionais Compatíveis: Windows, Mac, Linux
- Compatibilidade com o Driver de Impressora: Windows, Mac, Linux

4.3. SOFTWARE DE CONTABILIZAÇÃO E BILHETAGEM

a) O sistema deverá:

- Estar na última versão disponível no mercado e operar em ambiente LINUX ou Microsoft Windows Server 2019 (ou superior) para a plataforma Server e em ambiente Microsoft Windows 10/11 64 bits;
- Os usuários, tanto para autenticação quanto para estatísticas, devem ser integrados com a autenticação via Microsoft Active Directory;
- Possuir versão Client a ser instalada nas estações de trabalho;
- Os dados deverão residir em ambiente de Banco de Dados Relacional desenvolvido com qualquer software que venha a ser fornecido na prestação do serviço, desde que acompanhado pelas licenças de uso;
- Contabilizar, minimamente, os dados sobre o nome do documento, modo de impressão (cor ou monocromático), tamanho do papel, aplicativo de origem, custo, número de páginas, identificação do usuário, identificação da impressora ou multifuncional, estação de trabalho, data com hora e permitir ordenar os relatórios por quantidade de páginas, por custo e por ordem alfabética. Permitir a utilização de filtros nos relatórios por cor, tipo de papel, aplicativo, modo de impressão (simplex ou duplex) e por origem (cópia ou impressão).
- Gerar histórico de impressões por usuário / impressora / multifuncional / centros de custo consolidando a quantidade de trabalhos realizadas no período;
- Permitir a exportação de dados e relatórios para análise;
- Permitir a definição de custos de página impressa por impressoras e multifuncionais, diferenciando custos para impressão em cores e em preto e branco;
- Permitir a definição de centros de custo para usuários e a geração de relatórios a partir dos mesmos;
- Preservar em banco de dados, as informações que permitam o rastreamento de impressões realizadas por um determinado usuário, setor, impressora ou multifuncional, dentro de um determinado período ou data;
- Deverá vir acompanhado pelas licenças de uso e acesso, sem ônus para a contratante.
- Deverá permitir a função FOLLOW-ME diretamente do painel do equipamento.

4.4. Entrega e Instalação

- A entrega, instalação e a configuração dos equipamentos deverá ocorrer em até 15 (quinze) após a emissão da Ordem de Serviço pela IQUEGO. O software de gerenciamento deverá ser instalado concomitantemente com os equipamentos.
- Os equipamentos serão entregues no Município de Goiânia e o endereço será fornecido pela CONTRATANTE, sem quaisquer ônus adicionais.
- Até a entrega de todos os equipamentos, inclusive com o software de gerenciamento e bilhetagem em funcionamento, o pagamento será proporcional, devendo a CONTRATANTE pagar à empresa Contratada da seguinte forma:
 - Para cada equipamento entregue nas condições acima, a CONTRATANTE verificará o seu funcionamento e, estando em conformidade com as exigências definidas neste Contrato e no Termo de Referência, emitirá o Termo de Aceite Definitivo por equipamento;
- Não haverá franquia, sendo que a CONTRATANTE pagará pelos serviços efetivamente prestados, tanto no que se refere à locação dos equipamentos quanto ao volume produzido.

- O pagamento do aluguel dos equipamentos será pró-rata quando a instalação do equipamento ocorrer após o início do mês.
- A formação do preço de cada equipamento deverá considerar o valor da taxa fixa mensal (locação), mais a multiplicação do volume mensal efetivamente utilizado pelo valor unitário da cópia/impressão produzida, com até 02 (duas) casas decimais.

4.5. Acordos de Serviços

- A CONTRATADA deverá respeitar os prazos e metas descritas abaixo. Durante a execução do contrato a CONTRATANTE poderá de comum acordo com a CONTRATADA alterar os parâmetros de atendimento.
- Prazos de atendimento:
 - O prazo máximo para atendimento presencial, após a abertura do chamado técnico ou fornecimento de suprimento, será de até 4 horas úteis. Caso não seja cumprido este prazo, a Contratada será penalizada.
 - O prazo máximo para eventuais substituições de peças avariadas e/ou aplicações de correções nos softwares básicos pré-instalados será de 24 horas, após este prazo o equipamento deverá ser substituído por outro com a mesma configuração ou superior no prazo de no máximo 4 horas úteis. Caso não seja cumprido este prazo, a Contratada será penalizada.
 - Para todo reparo realizado e para cada chamado técnico deverá ser elaborado o relatório técnico correspondente registrando os horários de início e término do atendimento, defeitos apresentados, ajustes efetuados, peças substituídas, identificação e assinatura do técnico. Nenhum chamado técnico aberto ficará sem solução depois de decorridos 3 (três) dias úteis de sua abertura.
- Para todos os modelos cotados (Itens 1 e 2), a Contratada deverá manter na IQUEGO um estoque de pelo menos 05 (cinco) kits de suprimentos de cada modelo, para reposição, quando necessário.
- A Contratada deverá ter seguro total de todos os equipamentos no caso de roubo e/ou furto.
- Ministrando treinamento aos usuários indicados pela IQUEGO para o uso do software de Contabilização e bilhetagem, habilitando novos usuários sempre que formalmente for solicitado.
- A contratada deverá responsabilizar pela manutenção preventiva do equipamento, que deverá ser realizada de acordo com a orientação do fabricante, conforme calendário a ser ajustado entre as partes, para prevenir a ocorrência de quebras ou defeitos, conservando-os em perfeito estado de funcionamento, sem descontinuidade na prestação de serviços.

5. DOS PRAZOS, DAS CONDIÇÕES E DO LOCAL DE ENTREGA

5.1. O objeto será entregue de acordo com a solicitação da Gerência de Tecnologias da Informação e Comunicação - TIC, para o qual será emitida uma ordem de compra/serviço. A CONTRATADA deverá entregar os itens de acordo com a necessidade e a demanda solicitada pela Gerência de Tecnologia e Informação e Comunicação - TIC, cabendo ou não, a mesma determinar a quantidade a ser instalada, no prazo máximo de 15 (quinze) dia, no almoxarifado da IQUEGO, no horário das 08:00 às 16:00 horas, de segunda à sexta-feira.

5.2. O objeto será recebido definitivamente, após verificação de sua qualidade e quantidade, devendo a CONTRATADA ficar ciente de que o ato do recebimento definitivo não importará a aceitação do objeto que vier a ser recusado por apresentar defeitos, imperfeições, alterações, irregularidades e reiterados vícios ao longo do prazo de validade/garantia e/ou apresente quaisquer características discrepantes às descritas no Termo de Referência.

5.3. Verificando-se defeito(s) no(s) produto(s), a licitante vencedora será notificada para sanar ou substituí-los, parcialmente ou na sua totalidade, a qualquer tempo, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, às suas expensas, ainda que constatado depois do recebimento definitivo.

5.4. A recusa injustificada da CONTRATADA em entregar o objeto no prazo estipulado caracteriza descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às penalidades previstas em lei, exceção feita aos licitantes remanescentes que se negarem a aceitar a contratação.

5.5. A IQUEGO poderá, em qualquer ocasião, desde que com pré-aviso de no mínimo 15 (quinze) dias, suspender temporariamente, parcialmente ou na sua totalidade, os fornecimentos do objeto deste Termo de Referência. Neste caso, serão acordados novos prazos para a retomada dos fornecimentos.

6. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 6.1. Todos os encargos decorrentes da execução do ajuste, tais como: obrigações civis, trabalhistas, fiscais, previdenciárias, assim como despesas com transporte e distribuição e quaisquer outras que incidam sobre a contratação, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.
- 6.2. A CONTRATADA se obriga a cumprir os termos previstos no presente Termo de Referência e a responder todas as consultas feitas pelo CONTRATANTE no que se refere ao atendimento do objeto.
- 6.3. Como condição para a celebração do ajuste, a CONTRATADA deverá manter as condições de habilitação exigidas na licitação.
- 6.4. A Contratada deverá providenciar a imediata correção das deficiências, falhas ou irregularidades constatadas, sem ônus para o CONTRATANTE, caso verifique que os mesmos não atendem as especificações do Termo de Referência.
- 6.5. Comunicar, por escrito e imediatamente, ao gestor responsável, qualquer motivo que impossibilite a entrega dos itens, nas condições pactuadas.
- 6.6. Responsabilizar-se-á pela entrega do material no local indicado pela IQUEGO, nas datas previamente estabelecidas, quantidades e especificações solicitadas.
- 6.7. A CONTRATADA ficará sujeita, nos casos omissos, às normas da Lei Federal nº 13.303/16 e suas alterações posteriores.
- 6.8. Encaminhar à CONTRATANTE a Nota Fiscal/Fatura juntamente com os produtos objeto da contratação.
- 6.9. Não transferir ou subcontratar o objeto do Contrato.
- 6.10. Executar fielmente o contrato avençado, de acordo com as cláusulas avençadas neste Termo de Referência, atender solicitação da CONTRATANTE, especificações, condições, prazos, locais, proposta ofertada, e, ainda, as normas vigentes, respondendo pelas consequências de sua inexecução total ou parcial ou atraso injustificado.
- 6.11. Manter preposto, aceito pela CONTRATANTE, para representá-lo na execução do contrato.
- 6.12. Reparar, corrigir, remover, reconstituir 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.
- 6.13. Responder pelos danos causados diretamente à IQUEGO ou a terceiros, em razão de ação ou omissão, decorrentes de culpa ou dolo na execução do contrato, sua ou de seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais, a que estiver sujeita, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento realizado pela CONTRATANTE.
- 6.14. Responsabilizar-se pelos salários, transportes, encargos sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários, comerciais e de ordem de classe, indenizações e quaisquer outras que forem devidas no desempenho do objeto do contrato, ficando a CONTRATANTE isenta de qualquer vínculo empregatício com os mesmos.
- 6.15. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no termo de referência.
- 6.16. Prestar esclarecimentos que lhe forem solicitados, atendendo prontamente às eventuais reclamações/ notificações relacionadas com os objetos fornecidos.
7. **DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**
- 7.1. Dar conhecimento à CONTRATADA de quaisquer fatos que possam afetar a entrega do objeto;
- 7.2. Emitir a correspondente Ordem de Compra/serviço, com todas as informações necessárias, em favor da CONTRATADA;
- 7.3. Verificar se os produtos entregues pela CONTRATADA atendem todas as especificações contidas no Termo de Referência;
- 7.4. Notificar a CONTRATADA, formalmente, caso os produtos estejam em desconformidade com o estabelecido neste Termo de Referência, para que essa proceda à troca.
- 7.5. Prestar quaisquer esclarecimentos que venham a ser formalmente solicitados pela CONTRATADA, pertinentes ao objeto do contrato.
- 7.6. Efetuar, em favor da CONTRATADA o pagamento, nas condições estabelecidas neste Termo de Referência.

8. VIGÊNCIA CONTRATUAL

8.1. O Contrato terá vigência de 30 (trinta) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado mediante acordo entre as partes, em conformidade com o a Lei nº 13.303/2016 e Regulamento Interno de Licitações e Contratos da IQUEGO.

9. FORMA DE PAGAMENTO E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

9.1. As faturas, devidamente atestadas pela IQUEGO, serão pagas, via Ordem de Pagamento, até o 30º (trigésimo) dia do mês subsequente ao vencido, após a quitação de eventuais multas que tenham sido impostas à contratada.

9.2. A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor dos serviços executados baseado em relatórios mensais, sendo que as faturas deverão ser apresentadas com a Planilha de Preços, discriminando o valor unitário da locação de cada equipamento e o valor unitário da cópia/impressão, em moeda nacional.

9.3. O pagamento só será efetuado mediante os documentos de regularidade fiscal e trabalhista da CONTRATADA.

9.4. Em caso de irregularidade fiscal, a IQUEGO notificará a empresa vencedora para que sejam sanadas as pendências no prazo de 05 (cinco) dias, prorrogáveis por igual período. Findo este prazo sem que haja a regularização por parte da empresa vencedora, ou apresentação de defesa aceita pela IQUEGO, estes fatos, isoladamente ou em conjunto, caracterizarão descumprimento de cláusula do Termo de Referência, e estará o contrato e/ou outro documento equivalente passível de rescisão e a adjudicatária sujeitas às sanções administrativas previstas neste Termo de Referência.

9.5. Na ocorrência de rejeição da Nota Fiscal, motivada por erro ou incorreções, o prazo estipulado no Termo de Referência, passará a ser contado a partir da data da sua reapresentação.

9.6. A devolução de fatura não aprovada pela IQUEGO não servirá de motivo para que a ADJUDICATÁRIA suspenda a execução dos serviços ou deixe de efetuar o pagamento devido a seus empregados;

9.7. A(s) nota(s) fiscal(is) será(ão) conferida(s) e atestada(s) pelo responsável designado para o acompanhamento e recebimento da prestação de serviço.

9.8. A IQUEGO poderá sustar o pagamento de qualquer fatura apresentada pela ADJUDICATÁRIA, no todo ou em parte, nos seguintes casos:

- Descumprimento de obrigação relacionada com os objetos contratados;
- Débito da ADJUDICATÁRIA com a IQUEGO, proveniente da execução do contrato decorrente desta licitação;
- Não cumprimento das obrigações, hipótese em que o pagamento ficará retido até que a ADJUDUCATÁRIA atenda à cláusula infringida;
- Obrigações da ADJUDICATÁRIA com terceiros que, eventualmente, possam prejudicar a IQUEGO;
- Paralisação dos objetos por culpa da ADJUDICATÁRIA.

9.9. Os preços praticados serão fixos e irreajustáveis pelo período de 12(doze) meses, contados a partir da data da proposta.

9.10. Os recursos para o custeio das despesas oriundas desta contratação estão assegurados através da seguinte dotação orçamentária:

Dotação Orçamentária	Fonte	Descrição da Natureza	Valor R\$
2026.3190.10.122.4200.4243.03.1500000.90.0000	15000100	3.3.90.39.13	193.639,80

10. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

10.1. O contrato será acompanhado pelo Gestor e Fiscal do Contrato, ou seus respectivos substitutos, formalmente designados por Portaria, responsáveis pela fiscalização, acompanhamento e verificação da perfeita execução contratual, em todas as fases até a finalização do contrato, observadas as disposições contidas no Decreto Estadual nº 10.216/2023.

10.2. A gestão e fiscalização será realizada pelos(as) servidores(as) XXXXXX, designados(as) pela(s) Portaria(s) nº XXXXX.

10.3. As atribuições do gestor(a) do contrato estão definidas no artigo 22 do Decreto Estadual nº 10.216/2023.

10.4. As atribuições do fiscal do contrato estão delimitadas pelos artigos 23, 24 e 25 do Decreto Estadual nº 10.216/2023.

10.5. A fiscalização por parte da IQUEGO não exclui e nem restringe a responsabilidade da Contratada na entrega/fornecimento do objeto.

11. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. A Contratante pode aplicar as sanções administrativas previstas na Lei nº 13.303/16 e no Regulamento Interno de Licitações e Contratos, às empresas ou profissionais que com ela negociem e contratem, pela prática de atos ilícitos ou atos que causem ou tenham potencial de causar prejuízos à IQUEGO.

11.2. De acordo com a gravidade do ato praticado, a Contratante poderá, garantida a prévia defesa, a aplicação das seguintes sanções:

I - advertência;

II - multa moratória;

III - multa compensatória;

IV - suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a IQUEGO e suspensão e impedimento de inscrição cadastral, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

V - impedimento de Licitar e Contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios, e Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, conforme previsto no Decreto Estadual nº 10.247/2023.

11.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

11.3.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

11.3.2. As peculiaridades do caso concreto;

11.3.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

11.3.4. Os danos que dela provierem para a Contratante.

11.4. A inexecução parcial ou total do contrato poderá implicar sua rescisão, além das cominações legais cabíveis, à multa de mora graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecidos os seguintes limites máximos:

11.4.1. no caso de inexecução parcial, multa nunca inferior a 10% ou superior a 20% sobre o valor da parcela não executada ou do saldo remanescente do contrato;

11.4.2. no caso de inexecução total, multa nunca inferior a 20% ou superior a 30% sobre o valor do contrato;

11.5. As multas serão descontadas, dos pagamentos eventualmente devidos pela Contratante ou, ainda, quando for o caso, cobradas judicialmente.

11.6. As sanções previstas nos itens 11.2 poderão ser aplicadas concomitantemente com as do item 11.4 e seus subitens.

12. DA ALTERAÇÃO E REAJUSTE

12.1. O contrato poderá ser alterado com as devidas justificativas, por acordo entre as partes, obedecendo os critérios do art. 81 da Lei Federal nº 13.303/2016.

12.2. O reajustamento anual dos preços contratuais, previsto em Lei, deverá retratar a variação efetiva do custo de produção, optando a CONTRATANTE pela adoção dos índices específicos ou setoriais conforme a natureza da obra, compra ou serviço, sempre que existentes.

12.3. Na ausência dos índices específicos ou setoriais adotar-se-á o índice geral de preços mais vantajoso para a CONTRATANTE, calculado por instituição oficial que retrate a variação do poder aquisitivo da moeda.

12.4. O reajustamento de preços de que trata o item 12.2 será efetuado em periodicidade igual ou superior a 1 (um) ano, considerando-se a variação ocorrida desde a data da apresentação da proposta ou do orçamento a que ela se referir, conforme definido no edital, até a data do efetivo adimplemento da obrigação e, em se tratando de prestação de serviços contínuos, até a respectiva subscrição de prorrogação ou encerramento do ajuste, sob pena de preclusão.

13. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA, ECONÔMICA E FINANCEIRA

13.1. Qualificação Técnica

A licitante deverá comprovar aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da contratação, mediante:

- a) Apresentação de atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a execução de serviços similares ao objeto deste Termo de Referência, incluindo locação de equipamentos de impressão, gestão de impressão (outsourcing), fornecimento de insumos e manutenção;
- b) Declaração de que dispõe de estrutura operacional adequada, incluindo suporte técnico local ou regional, capaz de atender aos prazos de SLA estabelecidos;
- c) Comprovação de que o software de gerenciamento ofertado atende às especificações exigidas, podendo ser solicitado catálogo técnico, manuais ou demonstração;
- d) Declaração de que os equipamentos ofertados são novos (primeiro uso) e atendem integralmente às especificações técnicas exigidas;
- e) Quando aplicável, comprovação de credenciamento junto ao fabricante ou autorização para comercialização e prestação de suporte técnico dos equipamentos ofertados.

13.2. Qualificação Econômico-Financeira

A licitante deverá demonstrar boa situação econômico-financeira, mediante:

- a) Apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa;
- b) Comprovação de índices financeiros mínimos, tais como:
 - Liquidez Geral (LG) $\geq 1,0$
 - Liquidez Corrente (LC) $\geq 1,0$
 - Solvência Geral (SG) $\geq 1,0$
- c) Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;
- d) Caso a licitante apresente resultado inferior aos índices exigidos, poderá comprovar sua capacidade econômico-financeira por meio de patrimônio líquido mínimo, correspondente a até 10% do valor estimado da contratação;

13.3. Regularidade Fiscal e Trabalhista

A licitante deverá apresentar:

- Prova de inscrição no CNPJ;
- Regularidade com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal;
- Certidão de regularidade junto ao FGTS;
- Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);
- Demais documentos exigidos pela legislação vigente.

14. GARANTIA LEGAL

14.1. A Contratada deverá oferecer garantia legal conforme Código de Defesa do Consumidor – CDC.

15. LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

15.1. A CONTRATADA, de posse de quaisquer dados da CONTRATANTE que lhe forem repassados em decorrência deste contrato e que estejam protegidos pela Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD) e demais normas aplicáveis, não poderá divulgá-los e/ou transmiti-los a terceiros sem a devida autorização expressa da CONTRATANTE ou, quando aplicável, do respectivo titular dos dados.

15.2. A CONTRATADA obriga-se a observar integralmente todas as disposições da Lei nº 13.709/2018, suas alterações posteriores, bem como normas e orientações expedidas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), devendo, ainda, informar à CONTRATANTE o nome e os dados de contato de seu Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO), nos termos da legislação.

15.3. A CONTRATADA compromete-se a comunicar à CONTRATANTE, de forma imediata e documentada, qualquer incidente de segurança, suspeita ou efetivo vazamento de dados pessoais tratados em razão da execução deste contrato, indicando as medidas adotadas para contenção e mitigação dos impactos.

15.4. Na hipótese de descumprimento pela CONTRATADA das obrigações previstas nesta cláusula ou das disposições da Lei nº 13.709/2018, esta ficará sujeita às sanções administrativas previstas na legislação aplicável, sem prejuízo da responsabilidade civil e contratual, facultando-se à CONTRATANTE o direito de pleitear reparação por eventuais danos, prejuízos ou condenações decorrentes de falhas imputáveis à CONTRATADA.

15.5. A CONTRATADA obriga-se a adotar todas as medidas técnicas e administrativas adequadas à proteção dos dados pessoais tratados em decorrência deste contrato, observando os princípios da segurança da informação, confidencialidade, integridade e disponibilidade, sob pena de responder pelos danos causados em caso de negligência, imperícia ou imprudência no tratamento de tais dados.

16. COMPLIANCE DA CONTRATAÇÃO

16.1. A CONTRATADA deverá observar integralmente as normas de *compliance* aplicáveis à Administração Pública, incluindo:

- a) Cumprimento da legislação vigente, especialmente a Lei nº 13.303/2016, Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e demais normativos correlatos;
- b) Adoção de programa de integridade (*compliance*), quando aplicável, contendo mecanismos de prevenção, detecção e remediação de irregularidades;
- c) Compromisso com princípios de ética, transparência, legalidade e boa-fé na execução contratual;
- d) Proibição de práticas ilícitas, como fraude, corrupção, conluio ou qualquer ato lesivo à Administração Pública;
- e) Manutenção de controles internos que assegurem a rastreabilidade das operações relacionadas ao contrato;
- f) Disponibilização de canal para comunicação de irregularidades (canal de denúncia), quando existente;
- g) Cooperação com auditorias e fiscalizações realizadas pela CONTRATANTE ou órgãos de controle.

17. DA POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO

17.1. A Contratada se obriga, sob as penas previstas no Contrato e na legislação aplicável, a observar e cumprir rigorosamente todas as leis cabíveis, incluindo, a legislação brasileira anticorrupção, a legislação brasileira contra a lavagem de dinheiro, assim como as normas e exigências constantes das políticas internas da Contratante.

17.2. A Contratada declara e garante que não está envolvida ou irá se envolver, direta ou indiretamente, por meio de seus representantes, administradores, diretores, conselheiros, sócios ou acionistas, assessores, consultores, partes relacionadas, durante o cumprimento das obrigações previstas no Contrato, em qualquer atividade ou prática que constitua uma infração aos termos das leis anticorrupção.

17.3. A Contratada declara e garante que não se encontra, assim como seus representantes, administradores, diretores, conselheiros, sócios ou acionistas, assessores, consultores, direta ou indiretamente:

- I - sob investigação em virtude de denúncias de suborno e/ou corrupção;
- II - no curso de um processo judicial e/ou administrativo ou foi condenada ou indiciada sob a acusação de corrupção ou suborno;
- III - suspeita de práticas de terrorismo e/ou lavagem de dinheiro por qualquer entidade governamental; e
- IV - sujeita à restrições ou sanções econômicas e de negócios por qualquer entidade governamental.

17.4. A Contratada declara que, direta ou indiretamente, não ofereceu, prometeu, pagou ou autorizou o pagamento em dinheiro, deu ou concordou em dar presentes ou qualquer objeto de valor e, durante a vigência do Contrato, não irá ofertar, prometer, pagar ou autorizar o pagamento em dinheiro, dar ou concordar em dar presentes ou qualquer objeto de valor a qualquer pessoa ou entidade, pública ou privada, com o objetivo de beneficiar ilicitamente a Contratante e/ou seus negócios.

17.5. A Contratada declara que, direta ou indiretamente, não irá receber, transferir, manter, usar ou esconder recursos que decorram de qualquer atividade ilícita, bem como não irá contratar como empregado ou de alguma forma manter relacionamento profissional com pessoas físicas ou jurídicas envolvidas em atividades criminosas, em especial pessoas investigadas pelos delitos previstos nas leis anticorrupção, de lavagem de dinheiro, tráfico de drogas e terrorismo.

17.6. A Contratada se obriga a notificar prontamente, por escrito, à Contratante, a respeito de qualquer suspeita ou violação do disposto nas leis anticorrupção e/ou neste Termo de Referência e ainda de participação em práticas de suborno ou corrupção;

17.7. O não cumprimento pela Contratada das leis anticorrupção e/ou do disposto neste Termo de Referência, será considerado uma infração grave ao CONTRATO e conferirá à Contratante o direito de, agindo de boa-fé, declarar rescindido imediatamente o Contrato, sem qualquer ônus ou penalidade, sendo a Contratada responsável por eventuais perdas e danos.

18. PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE

18.1. A CONTRATADA deverá observar critérios de sustentabilidade ambiental durante toda a execução contratual, conforme legislação vigente e boas práticas, incluindo:

- a) Fornecimento de equipamentos com baixo consumo de energia, preferencialmente certificados por programas de eficiência energética (ex.: Energy Star ou equivalente);
- b) Utilização de tecnologias que promovam a redução do consumo de papel, tais como impressão duplex automática e digitalização;
- c) Implementação de políticas de reuso e descarte ambientalmente adequado de cartuchos, toners, peças e demais resíduos gerados, em conformidade com a legislação ambiental;
- d) Comprovação de que os insumos utilizados não contêm substâncias nocivas em níveis acima dos permitidos por normas ambientais;
- e) Adoção de práticas que incentivem a redução de desperdícios, inclusive por meio do sistema de bilhetagem e controle de impressões;
- f) Logística reversa para recolhimento e destinação final de suprimentos utilizados, quando aplicável;
- g) Preferência por embalagens recicláveis ou reutilizáveis no fornecimento de materiais;
- h) Orientação aos usuários quanto ao uso consciente dos recursos de impressão.

19. RESCISÃO CONTRATUAL

19.1. A rescisão do contrato poderá ser:

- I - unilateral, assegurada a prévia defesa com prazo não inferior a 10 (dez) dias úteis;
- II - por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para a IQUEGO e para a empresa contratada;
- III - por determinação judicial.

19.2. Constituem motivos para a rescisão unilateral do contrato:

- I - o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- II - a decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- III - o descumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, que proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 anos e qualquer trabalho a menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos;
- IV - a prática de atos previstos na Lei nº 12.846/2013;
- V - a prática de atos que prejudiquem ou comprometam a imagem ou reputação das partes, direta ou indiretamente.

20. NATUREZA COMUM DO SERVIÇO

20.1. O objeto pretendido caracteriza-se como serviço comum, nos termos da legislação aplicável às contratações públicas, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado. Os equipamentos, insumos, softwares de gerenciamento, serviços de manutenção preventiva e corretiva, monitoramento, contabilização de impressões, fornecimento de

suprimentos e papel são amplamente ofertados por diversas empresas especializadas do setor, permitindo a definição precisa dos requisitos técnicos, quantitativos e dos níveis mínimos de desempenho esperados.

20.2. Além disso, os serviços de outsourcing de impressão possuem metodologia de execução padronizada, com tecnologias amplamente consolidadas e características técnicas passíveis de comparação objetiva entre fornecedores, possibilitando a adequada aferição da qualidade da prestação contratual por meio de indicadores de desempenho, níveis de serviço (SLA), disponibilidade dos equipamentos e controle de produção de cópias, impressões e digitalizações.

21. JUSTIFICATIVA DO PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

21.1. Após análise técnica da solução pretendida, conclui-se que a contratação deverá ocorrer em lote único, por se tratar de uma solução integrada de outsourcing de impressão, abrangendo locação de equipamentos, monitoramento, bilhetagem, manutenção preventiva e corretiva, fornecimento de peças, suprimentos, estabilizadores e papel A4.

21.2. Os serviços e fornecimentos que compõem o objeto são interdependentes e complementares, exigindo gestão centralizada para assegurar a adequada operação do parque de impressão, a continuidade dos serviços e o cumprimento dos níveis de desempenho estabelecidos.

21.3. O parcelamento do objeto poderia ocasionar dificuldades na fiscalização contratual, aumento dos custos administrativos, conflitos na definição de responsabilidades e riscos de incompatibilidade técnica entre equipamentos, sistemas de monitoramento, suprimentos e serviços de manutenção, comprometendo a eficiência da execução contratual.

21.4. Além disso, a contratação em lote único favorece a obtenção de ganhos de escala e melhores condições comerciais, contribuindo para a economicidade e a vantajosidade da contratação, sem prejuízo à competitividade, considerando a existência de diversas empresas especializadas aptas a executar integralmente o objeto.

21.5. Dessa forma, em observância aos princípios da eficiência, economicidade e busca da proposta mais vantajosa, previstos nos arts. 31 e 32 da Lei nº 13.303/2016, o não parcelamento do objeto mostra-se técnica e economicamente mais adequado para atendimento das necessidades da IQUEGO.

22. CRITÉRIO DE JUGAMENTO

22.1. O julgamento das propostas será realizado pelo critério de MENOR VALOR GLOBAL MENSAL.

22.2. Forma de Avaliação

a) Será considerada vencedora a licitante que apresentar o menor valor global mensal, considerando:

- Valor da locação dos equipamentos;
- Valor unitário por página impressa (monocromática e colorida);
- Estimativa de volume mensal de impressões.

b) A proposta deverá contemplar todos os custos diretos e indiretos, incluindo:

- Fornecimento de equipamentos;
- Instalação e configuração;
- Manutenção preventiva e corretiva;
- Fornecimento de peças, suprimentos e papel;
- Sistema de gerenciamento e bilhetagem;
- Logística e atendimento técnico;

c) Não serão aceitas propostas com valores inexequíveis ou incompatíveis com os praticados no mercado;

d) Em caso de empate, serão adotados os critérios previstos na legislação vigente;

e) Poderá ser exigida prova de exequibilidade da proposta, mediante apresentação de planilhas de composição de custos.

22.3. Critérios de Desclassificação

Serão desclassificadas as propostas que:

- a) Não atenderem às exigências do Termo de Referência;
- b) Apresentarem preços simbólicos, irrisórios ou de valor zero;
- c) Forem omissas ou apresentarem irregularidades que comprometam sua análise;
- d) Não comprovarem viabilidade técnica e econômica.

23. TABELA DE SLA E KPIS

23.1. A CONTRATADA deverá cumprir os seguintes Acordos de Nível de Serviço (SLA) e Indicadores de Desempenho (KPIs) constantes na TABELA DE OCORRÊNCIAS abaixo.

23.2. O procedimento de fiscalização e de gestão da qualidade do serviço prevê que, uma vez verificada a incorrência da CONTRATADA nas situações previstas na TABELA DE OCORRÊNCIAS, deverão ser descontadas os pontos correspondentes.

23.3. A apuração dar-se-á de forma mensal. A Nota Mensal de Avaliação (NMA) será calculada conforme a fórmula: $NMA = 10 - (\text{somatório dos pontos descontados no período})$;

23.4. A aferição dos indicadores de desempenho será realizada mensalmente pelo Fiscal do Contrato, mediante análise dos registros de chamados, relatórios técnicos, sistema de monitoramento e demais evidências relacionadas à execução contratual.

23.5. A meta mínima de desempenho da CONTRATADA será a obtenção de Nota Mensal de Avaliação (NMA) igual ou superior a 9,00.

Indicador	Descrição	Meta	Forma de Medição	Periodicidade	Pontos
Índice de falhas	Número de falhas por equipamento	≤ 3 falhas/mês	Relatórios técnicos	Mensal	0,25
Satisfação do usuário	Resultado mínimo de 90% de avaliações positivas em pesquisa realizada pela CONTRATANTE junto aos usuários dos serviços.	≥ 90% de satisfação	Pesquisa interna	Trimestral	0,25
Tempo de atendimento inicial	Tempo entre abertura do chamado e início do atendimento	≤ 4 horas úteis	Sistema de chamados	Mensal	0,5
Reposição de suprimentos	Tempo para entrega de suprimentos após solicitação	≤ 4 horas úteis	Controle logístico	Mensal	0,5
Precisão da bilhetagem	Divergência máxima de 1% entre os dados registrados pelo sistema de bilhetagem e os dados aferidos em auditoria realizada pela CONTRATANTE.	≥ 99%	Auditoria do sistema	Mensal	0,5
Tempo de solução	Tempo para resolução completa do problema	≤ 24 horas	Relatórios técnicos	Mensal	1,0
Substituição de equipamento	Tempo para substituição em caso de falha crítica	≤ 4 horas após prazo de solução	Registro de atendimento	Mensal	1,0
Disponibilidade dos equipamentos	Percentual de tempo em que os equipamentos permaneceram operacionais durante o mês, desconsideradas as indisponibilidades causadas pela CONTRATANTE ou por caso fortuito/força maior.	≥ 98%	Sistema de monitoramento	Mensal	1,0

23.6. Avaliação dos Níveis de Serviço e Aplicação de Glosas

23.6.1. O não cumprimento dos SLAs poderá acarretar:

- a) Aplicação de multas contratuais;

b) Glosa calculada conforme a Nota Mensal de Avaliação (NMA), observados os percentuais previstos neste Termo de Referência;

c) Advertência formal;

d) Rescisão contratual, em caso de reincidência.

23.6.2. A apuração da NMA produzirá os seguintes efeitos financeiros:

Nota Mensal de Avaliação (NMA)	Nível de Desempenho	Glosa sobre o valor mensal da fatura
≥ 9,0	Adequado	Sem glosa
8,0 a 8,99	Regular	2% da fatura mensal
7,0 a 7,99	Insatisfatório	3% da fatura mensal
6,0 a 6,99	Crítico	5% da fatura mensal
< 6,0	Gravemente insatisfatório	10% da fatura mensal

- A aplicação das glosas não afasta a possibilidade de aplicação das demais sanções previstas no contrato e na legislação aplicável, quando caracterizada infração contratual.
- As glosas incidirão exclusivamente sobre a parcela mensal correspondente aos serviços executados no período de apuração.
- Antes da efetivação de qualquer glosa, a CONTRATANTE notificará formalmente a CONTRATADA, encaminhando o relatório de avaliação contendo as ocorrências apuradas, os indicadores afetados, a pontuação atribuída e o valor estimado da glosa.
- A CONTRATADA poderá apresentar defesa, justificativas e documentos comprobatórios no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados do recebimento da notificação.
- Após análise da manifestação da CONTRATADA, a CONTRATANTE decidirá motivadamente pela manutenção, redução ou cancelamento da glosa pretendida, assegurando a observância dos princípios do contraditório e da ampla defesa.
- Somente após a conclusão da análise da defesa e emissão de decisão fundamentada a glosa poderá ser efetivada na fatura correspondente.

23.7. Procedimento para Aplicação de Glosas

- A aplicação de glosas decorrentes do descumprimento dos indicadores de desempenho será precedida de notificação formal à CONTRATADA, contendo a descrição das ocorrências verificadas, os respectivos registros de fiscalização, a pontuação descontada e o valor estimado da glosa;
- A CONTRATADA poderá apresentar manifestação e documentos comprobatórios no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da notificação;
- Após análise da manifestação apresentada, a CONTRATANTE emitirá decisão fundamentada, podendo manter, reduzir ou cancelar a glosa proposta;
- Somente após a conclusão desse procedimento a glosa poderá ser efetivada na fatura correspondente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

24. **MATRIZ DE RISCOS**

24.1. A matriz de riscos tem como objetivo identificar, avaliar e mitigar os principais riscos associados à execução do contrato.

Risco	Ocorrências	Probabilidade	Impacto	Mitigação	Responsável
Atraso na entrega	Não entrega dos equipamentos no prazo	Média	Alto	Penalidades contratuais e acompanhamento	Contratada
Falha nos equipamentos	Equipamentos com defeito ou baixo desempenho	Média	Alto	Manutenção preventiva e substituição	Contratada
Interrupção do serviço	Parada dos serviços de impressão	Baixa	Alto	SLA rigoroso e equipamentos reserva	Contratada

Risco	Ocorrências	Probabilidade	Impacto	Mitigação	Responsável
Falha no sistema de bilhetagem	Inconsistência nos dados	Baixa	Médio	Auditorias e testes periódicos	Contratada
Falta de suprimentos	Indisponibilidade de insumos	Média	Médio	Estoque mínimo obrigatório	Contratada
Vazamento de dados	Exposição de informações sensíveis	Baixa	Alto	Controles de segurança e LGPD	Ambas
Uso indevido dos equipamentos	Impressões não autorizadas	Média	Médio	Controle por usuário e relatórios	Contratante
Aumento de custos	Elevação inesperada dos custos	Baixa	Médio	Gestão e monitoramento contínuo	Ambas

24.2. PREMISSAS DA MATRIZ DE RISCOS

A matriz de riscos deverá observar as seguintes premissas:

- a) Identificação prévia dos riscos mais relevantes à execução contratual;
- b) Classificação dos riscos quanto à probabilidade de ocorrência e impacto;
- c) Definição clara das responsabilidades entre CONTRATANTE e CONTRATADA;
- d) Estabelecimento de medidas preventivas e corretivas para mitigação dos riscos;
- e) Monitoramento contínuo dos riscos durante toda a vigência do contrato;
- f) Atualização periódica da matriz de riscos, conforme evolução do contrato;
- g) Transparência e registro das ocorrências para subsidiar decisões gerenciais;
- h) Integração da matriz de riscos com a gestão e fiscalização do contrato.



Documento assinado eletronicamente por **CLEITON DE SA SILVA, Gerente**, em 24/06/2026, às 11:31, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **JAIRO VICENTE DE MELO, Gestor (a)**, em 24/06/2026, às 11:37, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **GABRIEL MORAES GODINHO, Assessor (a)**, em 24/06/2026, às 11:37, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **92259044** e o código CRC **A595B82B**.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
AVENIDA ANHANGUERA 9827, S/C - Bairro IPIRANGA - GOIANIA - GO - CEP 74450-010 - (62)3235-2947.



Referência: Processo nº 202600055000165



SEI 92259044