



## 1. OBJETO

1.1 Prestação de serviços de impressão corporativa por meio de outsourcing de impressão para o Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ), envolvendo: locação, instalação e remanejamento de equipamentos; serviços de assistência técnica corretiva com reposição de peças e consumíveis; fornecimento de suprimentos (exceto papel); gerenciamento e controle do parque de equipamentos e da produção, e transferência de conhecimento, conforme condições, exigências e quantidades especificados neste Termo de Referência e demais anexos.

1.2 Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.3 O regime de execução contratual será a empreitada por preço unitário.

1.4 O prazo de vigência da contratação é de 36 (trinta e seis) meses contados do memorando de início de serviço, na forma do art. 106 da Lei nº 14.133/21 e prorrogável até 10 (dez) anos, conforme teor do disposto no art. 107 do mesmo diploma legal.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1 As justificativas e os objetivos da contratação, com o fito de atender as necessidades do PJRJ, encontram-se pormenorizados em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, adequando-se à solução de contratação pretendida, **ANEXO A** (ETP) deste Termo de Referência.

2.2 O objeto da contratação está previsto no Plano Anual de Contratação de 2024 do PJRJ, conforme detalhamento constante em item específico do Estudo Técnico Preliminar.

## 3 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

3.1 A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em item específico do Estudo Técnico Preliminar, **ANEXO A** (ETP) deste Termo de Referência.

### 3.2 Parcelamento do Objeto

3.2.1 Não se justifica o parcelamento do objeto, tendo em vista os seguintes aspectos:

3.2.1.1 A contratação de mais de uma empresa para o serviço implicaria em aumento de custos indiretos referentes à infraestrutura de rede para a administração dos serviços, tendo em vista a necessidade de aquisição de pelo menos um servidor de impressão para cada empresa;

|                                                                                  |                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
|  | PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO                  |
|                                                                                  | TERMO DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OUTSOURCING DE IMPRESSÃO |
|                                                                                  | Processo Administrativo nº: 2023-06039468                     |

3.2.1.2 A sala-cofre para instalação dos servidores alocados na informática do PJERJ é centralizada na Comarca da Capital, com espaço restrito para entrada/saída de pessoas para manutenção em equipamentos. A contratação de mais de uma empresa aumentaria o fluxo de pessoas, implicando em aumento de riscos à segurança dos demais serviços existentes no local;

3.2.1.3 O software de bilhetagem e gerenciamento terá o seu custo rateado em um menor número de equipamentos locados e páginas impressas, aumentando o seu valor de forma significativa. Se um único software for utilizado para todos os equipamentos, seu custo será rateado por um número maior de equipamentos e páginas, reduzindo seu custo e preço proposto, resultando uma situação mais vantajosa para a Administração;

3.2.1.4 Necessidade de homologar softwares de distintos fabricantes para diagnóstico em caso de falha e ainda para os sistemas de bilhetagem das impressões, o que levaria à necessidade de funcionários cada vez mais diversificados para análise desses laudos e relatórios podendo, inclusive, criar impasse se duas licitantes ingressarem com o mesmo software;

3.2.1.5 Haveria a multiplicidade de serviços de logística reversa, reposição de suprimentos, suporte e manutenção, dependendo de qual equipamento está afetado, aumentando a complexidade de se gerenciar o contrato;

3.2.1.6 Dificuldade do repasse do conhecimento de uso da solução pois para cada equipamento e solução de fornecedor distinto haveria necessidade de treinamento específico para os usuários do PJERJ;

3.2.1.7 Aumento da complexidade na administração dos recursos das instituições envolvidas na contratação, quando conectados à rede corporativa, uma vez que impressoras com diferentes tecnologias e fornecedores acabam onerando recursos tecnológicos e humanos que poderiam ser utilizados em outras atividades.

## **4 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

### **4.1 Sustentabilidade**

4.1.1 A Contratada deverá cumprir, no que couber, as orientações da Instrução Normativa nº 01/2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (SLTI/MPOG), referente aos critérios de Sustentabilidade Ambiental.

4.1.2 A contratada será responsável pela destinação das peças substituídas ou demais consumíveis decorrentes da prestação dos serviços, observadas as disposições previstas na Lei Federal nº 12.305, de 02 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, devendo, quando solicitado pelo Órgão Fiscal, apresentar a comprovação dos procedimentos alinhados aos dispositivos normativos em vigor.

|                                                                                  |                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
|  | PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO                  |
|                                                                                  | TERMO DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OUTSOURCING DE IMPRESSÃO |
|                                                                                  | Processo Administrativo nº: 2023-06039468                     |

#### 4.2 Subcontratação

4.2.1 É admitida a subcontratação parcial do objeto, limitada aos serviços auxiliares de: assistência técnica e instalação de equipamentos;

4.2.2 A subcontratação não exclui a responsabilidade integral do contratado pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades do subcontratado, bem como responder perante o Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

#### 4.3 Garantia Contratual

4.3.1 Será exigida garantia contratual de 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, nos termos do art. 98 da Lei Federal n.º 14.133/2021;

4.3.2 A garantia nas modalidades caução e fiança bancária deverá ser prestada em até 10 (dez) dias contados da publicação do extrato do termo do contrato;

4.3.3 No caso de seguro-garantia sua apresentação deverá ocorrer, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

#### 4.4 Indicação e/ou Vedação de Marca/Modelo/Produto

4.4.1 O disposto neste item não se aplica a contratação descrita neste termo de referência.

#### 4.5 Requisitos Externos

4.5.1 Os equipamentos e seu fornecimento deverão respeitar, no que couber, as normas e procedimentos de Segurança da Informação em vigor no ambiente operacional do PJRJ;

4.5.2 Durante os atendimentos todos os técnicos da CONTRATADA devem apresentar-se devidamente uniformizados e devidamente identificados através de crachás de identificação em nome da CONTRATADA;

4.5.3 Os equipamentos que compõem a solução deverão ter seu funcionamento restrito às suas funções, não podendo interferir no funcionamento da rede local nem nas estações de trabalho da CONTRATADA;

4.5.4 A instalação, remoção ou desabilitação das funcionalidades dos equipamentos deverá seguir o padrão de configurações homologadas pela CONTRATANTE sem que outros componentes da rede local necessitem de configuração adicional;

4.5.5 Deverá ser mantida a confidencialidade das informações referentes ao processo de contratação, bem como aquelas obtidas em razão da execução do Contrato ou prestação do serviço em conformidade com o **ANEXO D – TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO**;

|                                                                                  |                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
|  | PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO                  |
|                                                                                  | TERMO DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OUTSOURCING DE IMPRESSÃO |
|                                                                                  | Processo Administrativo nº: 2023-06039468                     |

4.5.6 Quando nas dependências do PJERJ, os técnicos da empresa contratada ficarão sujeitos a todas as normas internas de segurança do Poder Judiciário, inclusive aqueles referentes à identificação, trajés, trânsito e permanência em suas dependências.

## **5 MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

### **5.1 Condições de Execução**

#### **5.1.1 Implantação dos Serviços**

5.1.1.1 Após a assinatura do contrato, será agendada pelo CONTRATANTE uma reunião inicial em até 5 (cinco) dias úteis com os representantes da CONTRATADA, onde serão abordados, entre outros, os seguintes tópicos:

5.1.1.1.1 A ordem de prioridade e quantidade para ativação inicial dos equipamentos, respeitando o prazo de até 180 (cento e oitenta) dias;

5.1.1.1.1.1 Definição dos 25% (vinte e cinco por cento) dos equipamentos instalados em até 45 (quarenta e cinco) dias;

5.1.1.1.1.2 Definição dos 50% (cinquenta por cento) dos equipamentos instalados em até 90 (noventa) dias;

5.1.1.1.1.3 Definição dos 75% (setenta e cinco por cento) dos equipamentos instalados em até 135 (cento e trinta e cinco) dias;

5.1.1.1.1.4 Definição dos 100% (cem por cento) dos equipamentos instalados em até 180 (cento e oitenta) dias.

5.1.1.1.2 Definição da transferência de conhecimento destinado aos usuários e à equipe técnica do CONTRATANTE;

5.1.1.1.3 Requisitos e informações para cadastramento de acesso às soluções de administração dos serviços;

5.1.1.2 As instalações dos equipamentos que irão suportar os serviços contratados deverão ser realizadas nas dependências da CONTRATANTE, em dias previamente acordados.

5.1.1.3 Com base nas informações prestadas pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá elaborar um plano de implantação dos serviços específico que deverá ser apresentado, no máximo, até 5 (cinco) dias úteis após a reunião inicial entre os gestores do CONTRATANTE e representantes da CONTRATADA e

|                                                                                  |                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
|  | PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO                  |
|                                                                                  | TERMO DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OUTSOURCING DE IMPRESSÃO |
|                                                                                  | Processo Administrativo nº: 2023-06039468                     |

levará em consideração o prazo máximo de implantação de até 180 (cento e oitenta) dias a contar da expedição do memorando de início.

5.1.1.4 O Plano de Implantação do Projeto deverá conter, de maneira clara e objetiva, a estratégia da logística de disponibilização das impressoras, a instalação e monitoramento dos equipamentos, o cronograma das instalações, o conteúdo programático, a estratégia de treinamento para a equipe técnica e usuários do PJRJ e a descrição técnica da solução a ser implantada (equipamentos, servidores, contabilização e monitoramento dos equipamentos envolvidos).

5.1.1.5 O CONTRATANTE poderá, a seu exclusivo critério, prorrogar os prazos anteriormente estabelecidos por necessidade e conveniência administrativa ou devido a imprevistos não contemplados neste documento.

5.1.1.6 A CONTRATADA deverá fornecer cabos para a instalação elétrica dos equipamentos.

5.1.1.7 O envio, a instalação física e a configuração dos equipamentos serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

5.1.1.8 Caberá ao CONTRATANTE apenas o provimento das tomadas de alimentação elétrica em sua rede, bem como pontos de rede local com conectores RJ45.

5.1.1.9 As instalações elétricas da CONTRATANTE utilizam tomadas com novo padrão brasileiro de tomadas (NBR-14136) e, em alguns casos, o padrão NEMA (americano) 2P+T;

5.1.1.10 Quaisquer transformadores de voltagem que se fizerem necessários à correta instalação dos equipamentos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA e submetidos à homologação pelo CONTRATANTE. Os cabos de alimentação elétrica desses equipamentos deverão obedecer às mesmas disposições descritas acima.

5.1.1.11 Previamente às primeiras instalações, e quando houver substituição de equipamento, com intuito de habilitar a equipe técnica do CONTRATANTE para o atendimento de primeiro e segundo níveis a seus usuários, a CONTRATADA deverá providenciar a transferência de conhecimento a esta equipe nos seguintes aspectos:

5.1.1.11.1 Utilização básica e operação dos equipamentos (alimentação de papel, impressão, e demais itens abordados no manual do usuário);

5.1.1.11.2 Solução de defeitos comuns, como atolamento de papel;

5.1.1.11.3 Troca de suprimentos;

5.1.1.11.4 Instalação e configuração;



5.1.1.11.5 Manutenção básica dos equipamentos, incluindo substituição de partes móveis e demais componentes removíveis dos equipamentos fornecidos conforme orientações e procedimentos do fabricante;

5.1.1.11.6 Quaisquer outras ações julgadas pertinentes ao objeto;

5.1.1.12 A transferência de conhecimento deverá ser realizada por técnico autorizado e/ou certificado pelo fabricante para esta finalidade;

5.1.1.13 Para cada equipamento instalado, o representante da CONTRATADA responsável pela instalação deverá promover a transferência de conhecimento aos usuários finais dos equipamentos, compreendendo, no mínimo: Alimentação de papel, impressão e configuração de parâmetros de impressão e recomendações de uso.

## 5.1.2 Condições de entrega e instalação dos equipamentos

5.1.2.1 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 homologação junto ao CONTRATANTE, incluindo a comprovação de que tais equipamentos são iguais ou superiores aos primeiramente especificados.

5.1.2.2 Todas as entregas deverão ser previamente agendadas, conforme definido pelo CONTRATANTE.

5.1.2.3 No decorrer da operação os endereços listados no **ANEXO C - LISTAGEM DE ENDEREÇOS**, poderão sofrer alterações ou serem incluídos novos endereços que deverão ser atendidos por esta contratação.

5.1.2.4 Durante todo o período contratual, o CONTRATANTE, por intermédio de seu Órgão Gestor do contrato, poderá solicitar a instalação de novos equipamentos que não foram dimensionados para demanda imediata (eventual demanda futura), cujo prazo de atendimento (entrega e instalação), por parte da CONTRATADA, será de 10 (dez) dias úteis para endereços da Capital e 15 (quinze) dias úteis para o interior, a contar da data da solicitação;

5.1.2.5 Caberá à CONTRATADA a entrega do equipamento no local correto e a posterior instalação e configuração do **equipamento em** todas as estações de trabalho existentes para atendimento aos usuários do PJERJ.

5.1.2.6 No ato da instalação a CONTRATADA deverá coletar a assinatura do termo individual de instalação (**ANEXO E - TERMO INDIVIDUAL DE INSTALAÇÃO**) de cada equipamento, com aferição do contador interno do equipamento e indicação da data, que será tomada como base para início da contabilização de páginas impressas. Esse termo, deverá ser assinado pelo usuário responsável pela localidade ou setor de instalação da impressora e, entregue ao Órgão Fiscalizador. A cópia dessa documentação ainda deverá ser remetida junto ao faturamento, de maneira digital, após a instalação do equipamento.

|                                                                                  |                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
|  | PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO                  |
|                                                                                  | TERMO DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OUTSOURCING DE IMPRESSÃO |
|                                                                                  | Processo Administrativo nº: 2023-06039468                     |

5.1.2.7 As eventuais páginas impressas nos testes iniciais dos equipamentos não serão contabilizadas para efeito de faturamento.

5.1.2.8 A ativação inicial dos serviços executados pela CONTRATADA, incluindo a entrega dos equipamentos, será recebida pelo CONTRATANTE, obedecendo os prazos aprovados no plano de implantação dos serviços.

5.1.2.9 A entrega do material pela CONTRATADA e o recebimento pelo CONTRATANTE, não implica em sua aceitação definitiva.

5.1.2.10 Os equipamentos serão recusados, dentre outros, nos seguintes casos:

5.1.2.10.1 Quando entregues com especificações técnicas inferiores às especificadas neste Termo de Referência, ou às contidas na proposta da CONTRATADA ou, ainda às que foram apresentadas ao CONTRATANTE;

5.1.2.10.2 Quando apresentarem qualquer defeito durante os testes de conformidade e verificação.

5.1.2.11 A CONTRATADA deverá providenciar a substituição do equipamento recusado, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data da comunicação, por e-mail, feita pelo gestor do contrato.

### **5.1.3 Serviço de Remanejamento**

5.1.3.1 O CONTRATANTE, por intermédio do Órgão Gestor do contrato, poderá solicitar a mudança de endereço dos equipamentos instalados, cujo prazo de atendimento, por parte da CONTRATADA, são os definidos no item 7.1 Acordo de nível de serviço (ANS);

5.1.3.2 Caberá à CONTRATADA o recolhimento da impressora no endereço em que estiver instalada, seu transporte até o novo local e a posterior instalação e configuração do equipamento em todas as estações de trabalho existentes para atendimento aos usuários do PJRJ;

5.1.3.3 Os remanejamentos poderão ocorrer dentro da mesma serventia ou entre serventias, dentro da mesma comarca.

5.1.3.4 Somente será contabilizado para faturamento o remanejamento que for solicitado após a instalação inicial dos equipamentos e for realizado para uma serventia diferente da origem.

5.1.3.5 Não será contabilizado para faturamento o remanejamento entre cartórios, salas de audiência e gabinetes da mesma serventia.

|                                                                                  |                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
|  | PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO                  |
|                                                                                  | TERMO DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OUTSOURCING DE IMPRESSÃO |
|                                                                                  | Processo Administrativo nº: 2023-06039468                     |

5.1.3.6 A listagem de endereços e serventias poderá ser consultada no **ANEXO C – LISTAGEM DE ENDEREÇOS**.

#### **5.1.4 Assistência Técnica**

5.1.4.1 Durante a vigência do contrato, deverá ser prestada assistência técnica aos equipamentos instalados, sem custo adicional em relação ao preço contratado.

5.1.4.2 A CONTRATADA deverá prestar assistência no período compreendido entre 08:00 e 20:00 horas de 2ª a 6ª feira para capital e região metropolitana e entre 10:00 e 18:00 horas nas comarcas do interior.

5.1.4.3 A CONTRATADA deverá disponibilizar meios para a recebimento de chamados técnicos provenientes do Service Desk do CONTRATANTE.

5.1.4.4 A CONTRATADA deverá fornecer as estatísticas e informações oriundas da utilização dos meios destinados à abertura dos chamados, quando solicitadas, e os registros deverão possuir, no mínimo, as informações a seguir:

5.1.4.5 Modelo e nº de série/item do equipamento;

5.1.4.6 Local de instalação;

5.1.4.7 Pessoa de contato;

5.1.4.8 Descrição do defeito.

5.1.4.9 Ao término do atendimento de manutenção, o técnico da CONTRATADA deverá apresentar ao CONTRATANTE relatório detalhado dos procedimentos adotados.

5.1.4.10 Todos os atendimentos serão registrados pelos usuários e encerrados pela CONTRATADA no sistema de registro de chamados do CONTRATANTE, com isso, para contabilização do ANS, os tempos válidos serão os mensurados por esse sistema de atendimento.

5.1.4.11 A Assistência Técnica deverá ocorrer sempre que necessária, dentro dos prazos previstos, para substituição de um componente do equipamento por desgaste ou quebra do mesmo, e ainda sempre que surgirem falhas ou defeitos na impressão.

5.1.4.12 O atendimento de primeiro nível poderá ser realizado por técnicos do CONTRATANTE quando disponíveis, que poderão realizar as verificações básicas acerca da alimentação, conectividade dos equipamentos e outros problemas de menor complexidade descritos no manual do usuário, inclusive de troca de suprimentos. Contudo, é obrigação da CONTRATADA proceder com todas as rotinas que se façam

|                                                                                  |                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
|  | PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO                  |
|                                                                                  | TERMO DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OUTSOURCING DE IMPRESSÃO |
|                                                                                  | Processo Administrativo nº: 2023-06039468                     |

necessárias a operacionalização do equipamento. A inexistência ou falha do primeiro atendimento não pode ser alegado como motivo para recusa da correta execução do contrato.

5.1.4.13 O atendimento de primeiro nível do CONTRATANTE, não exime a responsabilidade da CONTRATADA em realizar estas ações, bem como operacionalizar o equipamento que estiver com problemas, nos prazos definidos para o acordo de serviço previsto neste termo de referência.

5.1.4.14 A CONTRATADA deverá emitir um Relatório de Atendimento Técnico – RAT, para cada chamado de manutenção, no qual constem os horários do chamado, de início de atendimento e de conclusão dos serviços, o número da Ordem de Serviço, bem como a identificação dos equipamentos que apresentaram defeito, incluindo o número de série, serviços executados, seu responsável e quaisquer outras anotações pertinentes.

5.1.4.15 Caso não sejam solucionados no atendimento de primeiro nível ou remotamente, a CONTRATADA que deverá deslocar técnico para o local, incluindo, mas não se limitando:

5.1.4.15.1 Troca de toner ou cartucho;

5.1.4.15.2 Desatolamento de papel;

5.1.4.15.3 Assistência Técnica;

5.1.4.15.4 Configuração e reconfiguração;

5.1.4.15.5 Fornecimento e instalação de drivers;

5.1.4.15.6 Configuração dos equipamentos nos computadores;

5.1.4.15.7 Alocação, remoção e remanejamento de equipamentos.

5.1.4.16 Todos estes atendimentos poderão ser acompanhados remotamente pela equipe de atendimento ao usuário do CONTRATANTE.

5.1.4.17 A CONTRATADA poderá fornecer equipamentos reserva divididos proporcionalmente entre as comarcas, sem custos ao PJRJ, para substituição, quando necessários, de forma a cumprir o prazo de ANS e manter o ponto de impressão operacional. O fornecimento desses equipamentos, bem como os locais de armazenamento, deverão ser previamente acordados com o CONTRATANTE.

### **5.1.5 Gestão dos consumíveis**

5.1.5.1 É de responsabilidade da contratada a qualidade na prestação dos serviços, notadamente, na qualidade da impressão, bem como na regularidade do uso do equipamento, ficando ciente a contratada de que o uso de suprimentos e peças de reposição que acarretem baixo rendimento do equipamento constituirá

|                                                                                  |                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
|  | PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO                  |
|                                                                                  | TERMO DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OUTSOURCING DE IMPRESSÃO |
|                                                                                  | Processo Administrativo nº: 2023-06039468                     |

ilícito contratual, passível de glosas no Acordo de Nível de Serviço - ANS, e demais sanções previstas neste Termo de Referência e no contrato.

5.1.5.2 A substituição de consumíveis, ensejada pelo uso normal dos equipamentos, poderá ser realizada pelo CONTRATANTE de forma proativa, sem que gere qualquer tipo ou forma de recusa da CONTRATADA na continuidade da execução dos serviços e garantia dos equipamentos, não gerando indisponibilidade dos serviços contratados.

5.1.5.3 A CONTRATADA deverá entregar 1 (um) kit de suprimentos reserva para cada equipamento, a fim de evitar o desabastecimento, não excluindo a responsabilidade da CONTRATADA em efetuar o monitoramento proativo dos níveis dos insumos em uso nos postos de impressão.

5.1.5.4 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.

5.1.5.5 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 e melhores práticas.

5.1.5.6 A CONTRATADA deverá apresentar um cronograma para recolhimento dos consumíveis citado acima, não sendo permitido o acúmulo superior a 3 (três) insumos vazios por equipamento de impressão nas dependências do CONTRATANTE para o recolhimento futuro;

5.1.5.7 A critério do CONTRATANTE poderá ser designada equipe para acompanhar o processo de descarte ou reciclagem dos consumíveis e resíduos, de forma a verificar o cumprimento da legislação ambiental vigente.

## **5.2 Local da Prestação dos Serviços**

**5.2.1** O objeto deste processo de contratação deverá ser ativado em todas as unidades do PJRJ, cujos endereços estão elencados no **ANEXO C - LISTAGEM DE ENDEREÇOS**.

## **5.3 Materiais/Equipamentos/Outros a serem disponibilizados**

5.3.1 Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os equipamentos de acordo com o quadro abaixo, compreendendo demanda para ativação imediata, definida no ANEXO B - DISTRIBUIÇÃO DAS IMPRESSORAS E ANS.



| ITEM | DESCRIÇÃO                       | DEMANDA IMEDIATA | ATIVACÃO FUTURA | TOTAL     |
|------|---------------------------------|------------------|-----------------|-----------|
| 1    | Impressora A4 monocromática     | 4.571            | 137             | 4.708     |
| 2    | Multifuncional A4 Monocromática | 0                | 30              | 30        |
| 3    | Impressora A4 policromática     | 900              | 27              | 927       |
| 4    | Impressora A3 policromática     | 5                | 0               | 5         |
| 5    | Impressão A4 monocromática      | 5.695.422        | 170.863         | 5.866.285 |
| 6    | Impressão A4 policromática      | 269.559          | 8.087           | 277.646   |
| 7    | Impressão A3 monocromática      | 5.229            | 0               | 5.229     |
| 8    | Impressão A3 policromática      | 2.941            | 0               | 2.941     |
| 9    | Serviço de Remanejamento        | 0                | 30              | 30        |

5.3.2 A demanda para ativação futura eventualmente poderá ser utilizada de acordo com as necessidades deste PJERJ, não se obrigando a contratante ativar os quantitativos previstos neste item.

### 5.3.3 Especificação técnica dos equipamentos

5.3.3.1 A especificação técnica mínima exigida deverá estar em conformidade no **ANEXO F - ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**.

#### 5.3.3.2 Solução de administração dos serviços

5.3.3.2.1 A CONTRATADA deverá fornecer uma solução de administração dos serviços de forma a garantir o atendimento dos níveis de serviços solicitados.

5.3.3.2.2 A solução deverá ser capaz de coletar as seguintes informações: contadores físicos, suprimentos dos equipamentos, nome da impressora, modelo, fabricante, número de série, endereçamento IP, contadores gerais de páginas impressas e informações detalhadas dos suprimentos.

5.3.3.2.3 As informações coletadas (contadores físicos e informações de suprimentos) pela solução devem ser transmitidas através de comunicação segura utilizando comunicação com criptografia.

5.3.3.2.4 A solução de monitoramento deverá ser compatível com equipamentos ligados às redes e equipamentos ligados a porta USB.

5.3.3.2.5 Para os equipamentos conectados às portas USB, a solução deverá coletar os contadores, não restringido a coleta de outros dados, caso seja possível.

|                                                                                  |                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
|  | PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO                  |
|                                                                                  | TERMO DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OUTSOURCING DE IMPRESSÃO |
|                                                                                  | Processo Administrativo nº: 2023-06039468                     |

5.3.3.2.6 Os equipamentos fornecidos pela CONTRATADA, destinados à comunicação via interface USB, deverão ser compatíveis com as especificações do software de monitoramento no quesito coleta de contadores físico e informações de suprimentos.

5.3.3.2.7 Nos casos em que o equipamento de impressão tenha sua comunicação via interface USB, o Software de monitoramento deverá conter um Client compatível com o Sistema Operacional instalado no computador hospedeiro da impressora.

5.3.3.2.8 Os Clients do software de monitoramento para os equipamentos em USB devem atender aos requisitos de instalação manual ou remota via Group Policy (GPO ou SCCM).

5.3.3.2.9 Permitir a definição de perfis e permissões de utilização dos equipamentos e dos recursos dos equipamentos por usuário.

5.3.3.2.10 Permitir a definição de custos de página impressa por categoria de equipamento, com distinção para impressão monocromática e policromática.

5.3.3.2.11 Permitir a definição de centros de custos por equipamento, por grupos de equipamentos, por usuários, comarcas, serventias, NUR'S e por grupos de usuários. e geração de relatórios a partir dos mesmos.

5.3.3.2.12 A solução deverá permitir o gerenciamento remoto de todos os equipamentos alocados, através da rede local do CONTRATANTE, utilizando o protocolo TCP/IP, permitindo, pelo menos, as seguintes operações:

5.3.3.2.12.1 Realizar inventário automático dos equipamentos instalados;

5.3.3.2.12.2 Verificação da situação do equipamento;

5.3.3.2.12.3 Verificação da situação dos trabalhos de impressão;

5.3.3.2.12.4 Verificação dos níveis dos consumíveis de impressão;

5.3.3.2.12.5 Alteração da configuração dos equipamentos;

5.3.3.2.12.6 Contabilização das páginas impressas, com distinção para impressões monocromáticas e policromáticas.

5.3.3.2.12.7 Geração de relatórios gerenciais de utilização dos equipamentos, apresentando, pelo menos:

|                                                                                  |                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
|  | PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO                  |
|                                                                                  | TERMO DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OUTSOURCING DE IMPRESSÃO |
|                                                                                  | Processo Administrativo nº: 2023-06039468                     |

5.3.3.2.12.7.1 Relatório mensal, emitido até o quinto dia útil do mês subsequente, apresentando o número de chamados de assistência técnica por equipamento, o número de páginas impressas produzidas por equipamento e o período em que o equipamento ficou indisponível;

5.3.3.2.12.7.2 Relatórios contendo nome do usuário, nome do documento, data e horário de impressão, equipamento, número de páginas, modo de impressão (simplex ou duplex, mono ou policromático), tamanho do papel, qualidade e custo para cada trabalho impresso ou copiado;

5.3.3.2.12.7.3 Relatório emitido sob demanda do CONTRATANTE contendo dados combinados das operações acima mencionadas.

5.3.3.2.13 Todos os equipamentos (hardwares e softwares) necessários para execução do serviço deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, que deverá providenciar a instalação deles nos espaços alocados pelo CONTRATANTE para este fim, mediante prévio agendamento, garantindo durante toda a vigência do contrato sua atualização e manutenção.

5.3.3.2.14 Todos os equipamentos deverão possuir configuração suficiente, sistema operacional homologado pelo PJRJ e licenciamento dos softwares necessários para perfeito funcionamento da solução durante todo o contrato, além de prover o armazenamento dos relatórios por igual período, garantindo, assim, o fácil acesso e recuperação dos dados armazenados.

5.3.3.2.15 Sempre que a contratada julgar necessário executar um procedimento de manutenção preventiva nos servidores envolvidos na prestação do serviço, esta deverá ser agendada com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis para o CONTRATANTE, no qual conste o motivo, passos que serão executados, tempo necessário para a rotina, horário sugerido para o início das atividades, impacto no ambiente, nome, número do documento de identificação e telefone celular dos técnicos da CONTRATADA envolvidos.

5.3.3.2.16 Deverá ser fornecido a técnicos designados pelo CONTRATANTE acesso irrestrito à solução de administração dos serviços.

5.3.4 O fiscal poderá recusar os equipamentos e demais itens integrantes da solução que não sejam os especificados no contrato, que não atendam ao padrão de qualidade necessário ou na hipótese de entrega irregular.

#### **5.4 Informações relevantes para o dimensionamento da proposta**

5.4.1 O modelo de outsourcing adotado contempla o fornecimento de equipamentos, insumos (exceto papel), sistema de bilhetagem, gestão de impressão e prestação de suporte. Sua remuneração será realizada por página efetivamente impressa, acrescido de um custo fixo mensal referente ao aluguel de cada um dos equipamentos alocados. Sendo assim, o modelo ora proposto se baseia no modelo “valor unitário



do equipamento + página impressa” com estimativa global mensal, conforme detalhado neste Termo de Referência e seus anexos.

5.4.2 As impressões em P&B (preto e branco) realizadas nos equipamentos policromáticos deverão ser consideradas como impressão monocromática.

5.4.3 Todos os equipamentos fornecidos deverão ser modernos, atuais e com data de fabricação em até 2 (dois) anos considerando a data de licitação (abertura das propostas). Caso apresentem danos ou imperfeições visíveis poderão ser recusados.

5.4.4 Visando a ampliação de participantes no certame, os fornecedores poderão ofertar equipamentos de fabricantes diferentes, desde que não haja variação de modelo, marca, fabricante ou característica entre os equipamentos do mesmo item ou categoria;

5.4.5 Todos os elementos e suas respectivas propriedades relacionadas neste Termo de Referência são requisitos mínimos de atendimento obrigatório.

## **5.5 Obrigações do Contratante**

5.5.1 Prover as informações necessárias para que a Contratada possa dar andamento as suas atividades.

5.5.2 Permitir ao pessoal técnico da Contratada, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às dependências do Contratante, respeitadas as normas de segurança vigentes, se for o caso.

5.5.3 Exercer a ampla fiscalização sobre os serviços executados pela Contratada, exigindo o fiel cumprimento de todas as obrigações assumidas por esta, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

5.5.4 Sempre que necessário, solicitar relatório atualizado da prestação do serviço, que será elaborado pela Contratada sem qualquer ônus adicional para o Contratante.

5.5.5 Nomear o gestor e os fiscais do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.

5.5.6 Encaminhar formalmente as demandas, preferencialmente por meio de ordens de serviços de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

5.5.7 Receber o objeto contratado, verificando sua conformidade com a proposta vencedora.

5.5.8 Comunicar à CONTRATADA as ocorrências relacionadas ao serviço contratado.



5.5.9 Efetuar o pagamento devido à Contratada pela execução dos serviços prestados, nos termos e prazos contratualmente previstos, após terem sido devidamente atestados pelo Fiscal e Gestor do Contrato.

5.5.10 O Contratante deverá comunicar à Contratada, com antecedência, do planejamento estratégico de mudanças e inovações no ambiente tecnológico.

## **5.6 Obrigações da Contratada**

5.6.1 Executar os serviços conforme especificações deste termo de referência e de sua proposta, com os recursos necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais.

5.6.2 Manter durante a vigência contratual informações atualizadas quanto ao endereço, razão social e contatos.

5.6.3 Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no termo de referência.

5.6.4 Apresentar relação identificando os técnicos autorizados para o acesso às dependências do Contratante, comunicando ao órgão fiscal no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

5.6.5 Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, no montante de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicialmente contratado, nos termos do art. 125 da Lei Federal nº. 14.133/2021.

5.6.6 Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado neste termo de referência ou pelo fiscal do contrato, os serviços prestados em que se verificarem vícios ou incorreções, inclusive após o recebimento definitivo do objeto.

5.6.7 Responsabilizar-se por quaisquer danos ou prejuízos causados à Contratante, em decorrência da execução do contrato, incluindo os danos causados a terceiros, a qualquer título.

5.6.8 Comunicar ao fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da prestação dos serviços.

5.6.9 Prestar, por escrito, todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante, bem como apresentar os documentos relativos à execução dos serviços, assim como comunicar quaisquer irregularidades detectadas durante a execução dos serviços, ao Fiscal do Contrato, não sendo consideradas alegações, solicitações ou declarações verbais.

5.6.10 Manter sigilo sobre todo e qualquer assunto concernente ao Contratante ou a terceiros, de que tomar conhecimento em razão da execução do contrato, sob pena de rescisão contratual, responsabilidade civil,



penal e administrativa, no caso de divulgação ou fornecimento de dados e informações obtidas, devendo orientar os seus profissionais nesse sentido.

5.6.11 A Contratada não poderá se valer do contrato para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito a serem auferidos em função dos serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização do Contratante.

5.6.12 Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, inclusive com a capacitação dos técnicos do Contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

5.6.13 A CONTRATADA será responsável pela instalação de toda a solução prevista neste Termo de Referência, sem ônus para o CONTRATANTE, inclusive com as adaptações que se fizerem necessárias devido às instalações elétricas do CONTRATANTE, como conversores, adaptadores e demais periféricos necessários ao perfeito funcionamento do equipamento.

5.6.14 Atender prontamente quaisquer orientações ou exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

5.6.15 A CONTRATADA é responsável pela substituição, sem ônus para a CONTRATANTE, de todas as peças/componentes, inclusive peças sujeitas ao desgaste natural que forem necessários ao bom funcionamento do equipamento.

5.6.16 As peças retiradas dos equipamentos, de propriedade da CONTRATADA, deverão ser imediatamente retiradas das dependências do CONTRATANTE.

5.6.17 A cada 3 (três) meses, a partir do primeiro lote fornecido, a CONTRATADA deverá emitir relatório com levantamento do índice de disponibilidade de cada equipamento instalado, baseado nos dados de abertura e fechamento de chamados técnicos. Os equipamentos que não atingirem a meta de 90% (noventa por cento) de disponibilidade deverão ser substituídos por outros de características e especificações no mínimo idênticas ao instalado, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, após o recebimento da notificação pelo CONTRATANTE.

5.6.18 A CONTRATADA deverá assumir integral e absoluta responsabilidade pelos equipamentos locados, arcando com todos os custos decorrentes, desobrigando o CONTRATANTE de quaisquer ônus, encargos, deveres e responsabilidade por defeitos, vícios aparentes ou ocultos, ou funcionamento insatisfatório causado inclusive por acidentes, causas naturais, ou outras quaisquer que não atribuíveis ao funcionamento normal, conforme indicado pelo fabricante, incluindo-se casos de roubo e furto.



5.6.19 A CONTRATADA deverá, quando necessário, proceder à configuração e instalação dos equipamentos reparados de modo que possibilite sua conexão à rede do CONTRATANTE.

5.6.20 As estatísticas e informações oriundas da utilização do sítio da CONTRATADA e do atendimento telefônico, quando solicitadas, deverão ser repassadas ao CONTRATANTE.

## 5.7 Eventos e Forma de Acompanhamento / Prazos

| Eventos                                            | Forma de Acompanhamento                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Assinatura do contrato                             | Após a homologação do certame a contratada será contactada em até 5 (dias) úteis para assinatura do contrato.                                                                                   |
| Reunião inaugural para planejamento                | Após a assinatura do contrato será agendada uma reunião inicial com o representante da CONTRATADA em até 5 (cinco) dias úteis, para elaboração de um plano de implantação dos serviços.         |
| Apresentação do plano de implantação dos serviços  | Após a reunião inaugural a CONTRATADA deverá apresentar o plano de implantação de serviços em até 5 (cinco) dias úteis.                                                                         |
| Entrega e instalação dos equipamentos              | Em até 180 (cento e oitenta) dias, conforme item <b>5.1.1 Implantação dos Serviços</b> .                                                                                                        |
| Termo individual de instalação de cada equipamento | A CONTRATADA emitirá termo individual de instalação de cada equipamento, com aferição do contador físico interno do equipamento e indicação da data de início para a contabilização de páginas. |
| Relatório mensal de serviços                       | Até o quinto dia útil do mês subsequente à prestação do serviço, emitir o relatório apresentando o número de páginas                                                                            |



|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | impressas por equipamento, com os correspondentes valores devidos, deduzidos de eventuais descontos oriundos da aplicação dos critérios estabelecidos na seção Acordo de Nível de Serviço (ANS) e as eventuais justificativas no caso de desempenho inferior ao padrão esperado. |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 6 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

6.2 As comunicações entre o Contratante e a Contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.3 O Contratante poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.4 Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o contratante poderá convocar a Contratada para reunião inicial, objetivando prestar os esclarecimentos necessários sobre assuntos relativos às questões operacionais, administrativas e de fiscalização do contrato, dentre outros.

6.5 A Contratada deverá indicar preposto, com capacidade gerencial para representá-la perante o Contratante, com disponibilidade e pronto atendimento, estando autorizado a tratar a respeito de todos os aspectos que envolvam a execução do contrato, nos termos do artigo 118 da Lei 14.133/21.

6.5.1 A indicação do preposto deverá ser formal, em documento no qual conste nome, endereço eletrônico, telefones fixo e celular, devendo ser este entregue na reunião inaugural;

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

6.6 O gestor do contrato, representante da unidade requisitante, assim como seu substituto, acompanhará a contratação em todas as suas fases, do planejamento à execução do contrato e coordenará as atividades relacionadas à sua fiscalização.



6.7 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do artigo 117 da Lei nº 14.133/21.

6.7.1 O fiscal promoverá a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhará o desenvolvimento do contrato, conferindo os serviços executados e atestando os documentos pertinentes, podendo ainda sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais.

6.8 Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal do contrato emitirá notificações à Contratada para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

6.9 O fiscal informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

6.10 No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o fiscal do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

6.11 O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior aquelas que ultrapassarem a sua competência.

6.12 O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

6.13 Eventual ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização pelo Contratante, não eximirá a Contratada de total responsabilidade quanto ao cumprimento das obrigações pactuadas.

#### **6.14 Mecanismos Formais de Comunicação**

##### **6.14.1 Assuntos Operacionais**

| <b>Documento</b>                                                              | <b>Emissor</b> | <b>Destinatário</b> | <b>Meio</b> | <b>Periodicidade</b>          |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------|-------------|-------------------------------|
| Relação de equipamentos instalados por órgão e local de acordo com cronograma | Contratada     | PJERJ               | Internet    | Sempre que houver atualização |



|                                                  |            |            |                                                                      |          |
|--------------------------------------------------|------------|------------|----------------------------------------------------------------------|----------|
| Solicitação de Serviços                          | PJERJ      | Contratada | Canal de comunicação, sem ônus para o PJERJ, provido pela Contratada | Eventual |
| Relatório Mensal de Serviços                     | Contratada | PJERJ      | Internet                                                             | Mensal   |
| Solicitações de Serviços atendidas digitalizadas | Contratada | PJERJ      | Internet                                                             | Mensal   |

**6.14.2 Assuntos Administrativos**

| Documento                                                       | Emissor             | Destinatário | Meio     | Periodicidade                                                             |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------|--------------|----------|---------------------------------------------------------------------------|
| Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (FRM-DGTEC-042-03) | PJERJ<br>Contratada | PJERJ        | Internet | Única                                                                     |
| Termo de recebimento provisório (TRP) (FRM-DGTEC-042-07)        | PJERJ               | Contratada   | Internet | (Em até 5 (cinco) dias corridos contados da Entrega do objeto)            |
| Termo de recebimento definitivo (TRD) (FRM-DGTEC-041-12)        | PJERJ               | Contratada   | Internet | (Em até 5 (cinco) dias úteis contados do termo de recebimento Provisório) |
| Nota Fiscal                                                     | Contratada          | PJERJ        | E-mail   | Única                                                                     |



| Documento                                                                                                                                               | Emissor | Destinatário | Meio                        | Periodicidade |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------|-----------------------------|---------------|
| Ofício: quaisquer questões administrativas durante a execução do Contrato, inclusive descumprimento de cláusula contratual (Acordo de Nível de Serviço) | PJRJ    | Contratada   | Entrega pessoal/<br>Correio | Eventual      |
| Mensagem eletrônica: questões administrativas ou técnicas durante a execução do Contrato                                                                | PJRJ    | Contratada   | Internet                    | Eventual      |

## 7 CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

### 7.1 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

7.1.1 Os serviços de impressão deverão ser prestados de forma contínua e sem interrupções, durante toda a vigência do contrato, nas dependências do CONTRATANTE.

7.1.2 Os serviços serão medidos com base em indicadores de níveis de serviço específicos, para os quais serão estabelecidas metas e faixas de atendimento.

7.1.3 A apuração dos indicadores será feita a partir de relatórios baseados em informações do software de gestão de chamados.

7.1.4 As medições serão realizadas ao final de cada mês, compreendendo o período entre o primeiro e o último dia, exceto no mês de assinatura do contrato, no qual a medição compreenderá os serviços realizados entre a data de assinatura do instrumento contratual e o último dia do mês, bem como no último mês de vigência do contrato, em que se medirá o serviço prestado entre o primeiro dia deste mês e a data de encerramento do contrato.

7.1.5 A CONTRATADA será responsável pela elaboração do **Relatório Mensal de Serviços** que conterà, dentre outras informações, a tabela de consolidação das medições dos indicadores definidos neste Termo de Referência, a partir dos dados dos sistemas citados e as eventuais justificativas no caso de desempenho inferior ao padrão esperado.



7.1.6 Fica a critério do PJERJ a realização de auditorias periódicas nos relatórios elaborados pela CONTRATADA.

7.1.7 Quaisquer indicadores influenciados negativamente por problemas ou por outros motivos os quais comprovadamente foram causados pelo PJERJ ou outro fornecedor não relacionado a este Termo de Referência, não serão motivos de ajustes no pagamento ou de aplicação de penalidades à CONTRATADA.

7.1.8 A apuração dos indicadores relativos ao tempo para solução de demandas será calculada, para todos os serviços, sempre com base na data e hora de registro inicial da demanda e no horário de funcionamento de cada serviço. O repasse das demandas deverá observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pelo PJERJ.

7.1.9 Os chamados abertos após as 20:00h (capital e região metropolitana) terão seus prazos contabilizados a partir do próximo dia útil.

7.1.10 Os chamados abertos após as 18:00h (interior) terão seus prazos contabilizados a partir do próximo dia útil.

7.1.11 Os **Acordos de Níveis de Serviço (ANS)** serão definidos conforme os prazos estabelecidos abaixo:

| ANS | Prazo                | ANS | Prazo                          |
|-----|----------------------|-----|--------------------------------|
| A   | Até 1 (uma) hora     | D   | Até 16 (dezesesseis) horas     |
| B   | Até 4 (quatro) horas | E   | Até 24 (vinte e quatro) horas  |
| C   | Até 8 (oito) horas   | F   | Até 48 (quarenta e oito) horas |

7.1.12 Os prazos informados serão contabilizados em horas úteis para a solução final do atendimento, considerando a disponibilidade do ponto de impressão.

7.1.13 Os prazos para a solução dos chamados técnicos para **ASSISTÊNCIA TÉCNICA** serão os de **ANS (A), ANS(B) e ANS (C)**, sendo definidos no **ANEXO B – DISTRIBUIÇÃO DAS IMPRESSORAS E ANS**.

| Capital                         | Regionais e regiões metropolitanas | Comarcas do Interior  |
|---------------------------------|------------------------------------|-----------------------|
| ANS (A) / ANS (B) Ver ANEXO (B) | ANS (B) Ver ANEXO (B)              | ANS (C) Ver ANEXO (B) |

7.1.14 Os prazos para **REMANEJAMENTO DE EQUIPAMENTOS DENTRO DA MESMA SERVENTIA** estão definidos conforme tabela abaixo:



| <b>Capital, Regionais e regiões metropolitanas</b> | <b>Comarcas do Interior</b> |
|----------------------------------------------------|-----------------------------|
| <b>ANS (B)</b>                                     | <b>ANS (D)</b>              |

7.1.15 Os prazos para o **REMANEJAMENTO DE EQUIPAMENTOS PARA NOVA SERVENTIA** estão definidos conforme tabela abaixo:

| <b>Capital, Regionais e regiões metropolitanas</b> | <b>Comarcas do Interior</b> |
|----------------------------------------------------|-----------------------------|
| <b>ANS (E)</b>                                     | <b>ANS (F)</b>              |

7.1.16 Considera-se o prazo para solução o período compreendido entre a abertura do chamado junto à CONTRATADA e o término do atendimento com a disponibilidade do ponto de impressão atestado pelo usuário local.

7.1.17 A critério do CONTRATANTE, o início do atendimento, assim como sua execução, poderá ser agendado ou adiado, nestes casos ficam suspensas a contagem de horas para a solução final.

7.1.18 Caso a solução demande prazo maior, o equipamento deverá ser substituído imediatamente por igual ou superior, sem ônus o CONTRATANTE, pelo prazo máximo de 30 (trinta) dias.

7.1.19 A substituição do equipamento defeituoso por outro temporário suspende a contagem das horas para solução final.

7.1.20 Após esse prazo, se o equipamento original não puder ser restituído, a troca tornar-se-á definitiva a critério do CONTRATANTE.

7.1.21 No caso em que ocorra a substituição, temporária ou definitiva, por equipamento superior, os valores devidos a CONTRATADA serão os mesmos do equipamento alocado originalmente.

7.1.22 Nos casos de substituição de equipamentos que possuem mecanismos de armazenamento interno dos documentos impressos, como discos rígidos ou outros meios de armazenamento não volátil, a CONTRATADA deverá realizar a completa exclusão dos dados previamente à retirada do equipamento, com a posterior comprovação por técnicos do CONTRATANTE.

7.1.23 Para efeito de glosa serão utilizados os percentuais da tabela abaixo, calculado sobre o total do valor mensal cobrado pela categoria de equipamento:



| META EXIGIDA                                       | CLASSIFICAÇÃO       | GLOSA NA FATURA MENSAL |
|----------------------------------------------------|---------------------|------------------------|
| Taxa de atendimento igual ou superior a <b>90%</b> | Meta alcançada      | <b>Não aplicável</b>   |
| Taxa de atendimento entre <b>85% e 89,9%</b>       | Infração leve       | <b>0,50%</b>           |
| Taxa de atendimento entre <b>80% e 84,9%</b>       | Infração média      | <b>0,75%</b>           |
| Taxa de atendimento entre <b>75% e 79,9%</b>       | Infração grave      | <b>1,00%</b>           |
| Desempenho inferior a menor que <b>75%</b>         | Infração gravíssima | <b>1,50%</b>           |

7.1.24 Sempre que os níveis de serviço apurados estiverem com índice inferiores a 75% (setenta e cinco por cento), será aberto procedimento apuratório, ficando a CONTRATADA sujeita às penalidades previstas no item **SANÇÕES**, deste Termo de Referência, sem prejuízos daquelas previstas em lei.

## 7.2 Condições de Pagamento

7.2.1 A CONTRATADA deverá apresentar até o quinto dia útil do mês subsequente à prestação do serviço o **Relatório Mensal de Serviços** compreendendo, mas não se limitando, os seguintes itens:

7.2.1.1 Número de identificação dos equipamentos instalados;

7.2.1.2 Modelo do equipamento;

7.2.1.3 Localização (Comarca, órgão e local);

7.2.1.4 Última leitura de contadores de produção;

7.2.1.5 Leitura atual de contadores de produção;

7.2.1.6 Volumetria total de impressão extraída no período;

7.2.1.7 Valor total da volumetria;

7.2.1.8 Valores de eventuais descontos oriundos da aplicação de glosas;

7.2.1.9 Cópia dos Relatórios de Atendimento Técnico digitalizados realizadas no período anterior ao do faturado;

7.2.1.10 Cronograma de manutenções preventivas;

7.2.1.11 Relatório de fornecimento de insumos, discriminando número do chamado, data do pedido, equipamento atendido e localidade;

7.2.1.12 Demais relatórios compreendidos no item 5.3.3.2 **Solução de administração dos serviços** que este PJERJ requirite previamente.

7.2.2 A CONTRATADA somente poderá dar início ao faturamento dos serviços após estar de posse do **Termo de Recebimento Definitivo e Autorização para Emissão da Nota fiscal**, que serão expedidos pelo CONTRATANTE após a conferências dos relatórios de contabilização das impressões.

7.2.3 A expedição do **Termo de Recebimento Definitivo** também estará condicionada ao cumprimento dos requisitos estabelecidos no **item 5 MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO** deste termo.



7.2.4 Qualquer atraso ocorrido na apresentação da fatura ou da nota fiscal, ou documentos exigidos como condição para pagamento por parte da CONTRATADA, importará em prorrogação automática do prazo de vencimento da obrigação do CONTRATANTE.

7.2.5 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.

7.2.6 A contabilização de páginas efetivamente impressas será sempre realizada através do contador interno de cada equipamento, informação que obrigatoriamente deve estar disponível na solução de administração do serviço contratado.

7.2.7 Nos equipamentos policromáticos, deverá haver a contabilização diferenciada das páginas impressas em preto e branco e em cores.

7.2.8 Para efeito de pagamento, serão contabilizadas as páginas efetivamente impressas em cada equipamento de cada categoria.

7.2.9 O valor total da fatura é obtido com o somatório de valores dos equipamentos instalados, somatório de valores referentes às solicitações de remanejamentos e o somatório de valores referentes às impressões de todas as categorias dos equipamentos ativados, reduzidos das aplicações de ANS caso existam, utilizando a fórmula abaixo:

$$7.2.9.1 \text{ VTF} = \text{SVE} + \text{SRE} + (\text{QMNA4} * \text{VMNA4}) + (\text{QMNA3} * \text{VMNA3}) + (\text{QCLA4} * \text{VCLA4}) + (\text{QCLA3} * \text{VCLA3}) - \text{GL}$$

7.2.9.2 Onde:

7.2.9.2.1 VTF = valor total do faturamento.

7.2.9.2.2 SVE = somatório do valor unitário do equipamento instalado, por categoria.

7.2.9.2.3 SRE = somatório dos valores referentes aos remanejamentos realizados.

7.2.9.2.4 QMNA4 = quantitativo de impressões monocromáticas A4 realizadas.

7.2.9.2.5 VMN A4 = Valor unitário da impressão monocromática A4.

7.2.9.2.6 QMNA3 = quantitativo de impressões monocromáticas A3 realizadas.

7.2.9.2.7 VMNA3 = Valor unitário da impressão monocromática A3.

7.2.9.2.8 QCLA4 = quantitativo de impressões coloridas A4 realizadas.

7.2.9.2.9 VCLA4 = Valor unitário da impressão colorida A4.

7.2.9.2.10 QCLA3 = quantitativo de impressões coloridas A3 realizadas.

7.2.9.2.11 VCLA3 = Valor unitário da impressão colorida A3.

7.2.9.2.12 GL = glosas de ANS.

7.2.10 **Etapas / Prazos:**



| ETAPA | FASE / ITEM                              | RESPONSÁVEL        | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------|------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Relatório Mensal de Serviços             | CONTRATADA         | A CONTRATADA emitirá até o quinto dia útil do mês subsequente à prestação do serviço o relatório mensal de serviços.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2     | Termo de Recebimento Mensal dos Serviços | CONTRATANTE        | Em até 5 (cinco) dias úteis o CONTRATANTE emitirá o Termo de Recebimento Mensal dos serviços após a conferência do relatório mensal.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3     | Autorização para emissão da Nota Fiscal  | FISCAL DO CONTRATO | O gestor comunicará a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado após a devida fiscalização e conferência do relatório mensal de serviço.                                                                                                                                                                                                                                |
| 4     | Nota Fiscal                              | CONTRATADA         | A CONTRATADA deverá apresentar até o quinto dia útil do mês subsequente à prestação do serviço, a nota fiscal para pagamento e o relatório apresentando o número de páginas impressas por equipamento, com os correspondentes valores devidos pela impressão das páginas, deduzidos de eventuais descontos oriundos da aplicação dos critérios estabelecidos no item <b>ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)</b> . |



7.2.11 Os serviços serão recebidos provisoriamente ao final de cada período de faturamento pelo fiscal do contrato que irá apurar o resultado da execução do objeto contratado em consonância com as especificações deste termo de referência, do edital e do contrato.

7.2.12 Após a aceitação provisória do objeto decorrente da avaliação dos serviços executados, a Contratada emitirá a nota fiscal ou fatura com o valor correspondente ao serviço dimensionado, quando então serão os serviços recebidos definitivamente, mediante o atesto no respectivo documento pelo fiscal e o fiscal substituto ou, na ausência destes, o gestor e/ou gestor substituto do contrato.

7.2.12.1 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste termo de referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis;

7.2.12.2 No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133/21, hipótese em que a Contratada emitirá a nota fiscal ou fatura no que corresponde à parcela incontroversa da execução do objeto.

7.3 A nota fiscal ou fatura será emitida pela Contratada discriminando os serviços executados pelo período correspondente e com CNPJ idêntico ao descrito no contrato, e será enviada ao endereço eletrônico informado pelo PJERJ na reunião inaugural, devendo estar acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, conforme documentos a seguir elencados, sob pena de recusa pelo Contratante.

a) Certidão de Regularidade do FGTS (CRF);

b) Certidão Negativa de Débito do INSS (CND), podendo ser apresentada por meio da Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União, em conformidade com a Portaria Conjunta RFB/PGFN no 1.751, de 2 de outubro de 2014;

c) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

I. A contratada deverá informar na nota fiscal o percentual de IRRF a ser retido e recolhido pelo PJERJ, conforme regramento da Receita Federal do Brasil.

7.3.1 Recebida a nota fiscal ou fatura encaminhada pela Contratada, via correspondência eletrônica, o Contratante deverá autuar processo administrativo no 1º (primeiro) dia útil subsequente à data do recebimento.

7.4 O pagamento da nota fiscal ou fatura deverá ocorrer no prazo de até 20 (vinte) dias úteis, contados do 1º (primeiro) dia subsequente a data da autuação do respectivo processo administrativo, por meio de crédito em conta corrente no Banco Bradesco S.A., podendo ser substituído por outro banco contratado pelo PJERJ.

7.5 Em havendo erro no documento de cobrança, irregularidade em quaisquer das certidões referentes à regularidade fiscal da Contratada, ou outra circunstância que desaprove o pagamento, este ficará pendente até que a Contratada providencie as medidas saneadoras necessárias, não gerando à Contratada qualquer



direito a alteração de preços ou compensação financeira por atraso de pagamento, não acarretando qualquer ônus para o Contratante

7.6 A exclusivo critério do contratante e por decisão fundamentada, poderá ser retida parte ou a totalidade dos valores devidos para satisfazer a quitação de multas, indenizações a terceiros, seguros ou outras despesas de responsabilidade da Contratada, nos termos da contratação, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

7.6.1 Nenhum pagamento será efetuado à Contratada, enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária.

7.7 O processamento do pagamento observará a legislação pertinente à liquidação da despesa pública.

7.8 A emissão da nota fiscal pela CONTRATADA somente estará autorizada após a aprovação do Relatório mensal de serviços pelo Gestor do Contrato ou comissão técnica.

## 8 FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

### 8.1 Forma de Seleção e Critério de Julgamento da Proposta

8.1.1 O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de licitação, na modalidade pregão, sob a forma eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo “**MENOR PREÇO GLOBAL**”.

A Licitante deverá apresentar os custos discriminados na planilha de custos anexado ao presente termo de referência (**ANEXO G – COMPOSIÇÃO DE CUSTOS**).

8.1.2 A planilha apresentada deverá ser preenchida pela empresa proponente com o somatório de todas as quantidades, para efeito de apuração da proposta vencedora.

8.1.3 Os valores relacionados aos Custo Fixo por Equipamento, remanejamento e Valor Unitário da Página Impressa deverão ser apresentados com 2 (duas) casas decimais.

8.1.4 Será considerada vencedora a proposta que apresentar o menor valor para o somatório da coluna Total - 36 (trinta e seis) meses.

8.1.5 A empresa proponente deverá fazer constar em sua proposta a marca e o modelo dos equipamentos que darão suporte aos serviços descritos neste Termo de Referência.

8.1.6 Como critério de aceitabilidade da proposta adotar-se-á o do preço máximo global estimado para o certame, bem como os valores unitários máximos por item.

|                                                                                  |                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
|  | PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO                  |
|                                                                                  | TERMO DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OUTSOURCING DE IMPRESSÃO |
|                                                                                  | Processo Administrativo nº: 2023-06039468                     |

8.1.6.1 Na hipótese de algum item encontrar-se acima dos valores unitários estimados, a proponente poderá readequá-lo, com a consequente redução no valor global de sua proposta, sob pena de desclassificação.

8.1.7 As demais regras a serem aplicadas quanto à seleção do fornecedor têm previsão no Edital.

## **8.2 Consórcio**

8.2.1 Não será admitida a participação de pessoas jurídicas reunidas em consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição, considerando que não se trata de serviço complexo ou de grande vulto, bem como por não se tratar de atividade resultante de concatenação de parcelas de serviços especializados.

## **8.3 Cooperativas**

8.3.1 Não será permitida a participação de cooperativas, uma vez que a atividade relacionada aos serviços a serem executados pela Contratada não se mostram congruentes com o sistema de cooperativismo, a teor do disposto no art. 10 da Instrução Normativa nº 05/2017/SEGES/MPDG.

## **8.4 Exigências de Habilitação**

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

### **8.4.1.1 Habilitação Jurídica**

8.4.1.1.1 As condições de habilitação jurídica têm previsão no edital, conforme art. 65 da Lei Federal nº 14.133/21.

### **8.4.1.2 Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista**

8.4.1.2.1 As condições de habilitação fiscal, social e trabalhista têm previsão no edital, conforme art. 65 da Lei Federal nº 14.133/21.

### **8.4.1.3 Habilitação Técnica**

8.4.1.3.1 Na habilitação de que trata este item, o licitante deverá apresentar para fins de habilitação técnica, a seguinte documentação:

a) Técnico-Operacional

a.1) Atestados, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou documentos comprobatórios emitidos na forma do § 3º do art. 88 da Lei 14.133/2021, que demonstrem capacidade operacional na execução de serviços similares de complexidade equivalente ou superior, os quais deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:



TERMO DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OUTSOURCING DE  
IMPRESSÃO

Processo Administrativo nº: 2023-06039468

a.1.1) Atestado de capacidade técnica que comprove já ter prestado serviço de outsourcing de impressão envolvendo, no mínimo, 2500 (dois mil e quinhentos) pontos de impressão, incluindo o serviço de gestão de impressão e bilhetagem, por um período mínimo de 18 (dezoito) meses.

I - Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante, cujos períodos concomitantes serão computados uma única vez.

II - Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do licitante.

III - Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

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

b) Declaração emitida pelo Contratante de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação, mediante visita prévia.

I - O licitante poderá, através do seu representante, realizar vistoria prévia dos locais de execução do objeto, agendando previamente o dia e a hora da visita mediante contato telefônico com o número (21)3133-4078 ou e-mail [segeq.tecnico@tjrj.jus.br](mailto:segeq.tecnico@tjrj.jus.br).

II - A visita será acompanhada por servidor designado pela SGTEC e será realizada com cada uma das licitantes interessadas, individualmente, para que não haja o conhecimento prévio acerca do universo de concorrentes.

III - Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

c) Na hipótese de não haver vistoria prévia, por decisão do licitante, este emitirá declaração firmada pelo representante técnico ou legal da empresa, nos seguintes termos: I) que entende ser desnecessária a visita; II) que conhece as condições e o(s) local(is) onde deverá ser executado o objeto da contratação; III) que tem ciência de que não poderá alegar qualquer desconhecimento para justificar recusa em cumprir as disposições da outorga, se vencedora do certame e IV) que assume total responsabilidade pela não realização da visita e que não utilizará desta prerrogativa para quaisquer questionamentos futuros que ensejem avenças técnicas ou financeiras que venham a onerar o Tribunal.



#### 8.4.1.4 Habilitação Econômico-financeira

8.4.1.4.1 As condições de habilitação econômico-financeira têm previsão no edital, conforme art. 65 da Lei Federal nº 14.133/21.

### 9 ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

#### 9.1 Orçamento Estimado

9.1.1 O valor total estimado para a contratação é de R\$ 42.570.545,04 (quarenta e dois milhões, quinhentos e setenta mil e quinhentos e quarenta e cinco reais e quatro centavos).

9.1.2 Consta no **ANEXO G – COMPOSIÇÃO DE CUSTOS** a demonstração dos preços unitários estimados dos itens que integram os serviços.

9.1.2.1 Incluem-se na estimativa de preços dos serviços: tributos, tarifas e emolumentos, encargos sociais, trabalhistas, insumos, contribuições ou obrigações decorrentes da legislação trabalhista, fiscal, previdenciária e demais custos que envolvem a prestação dos serviços.

#### 9.2 Reajustamento

9.2.1 Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, constante do Anexo da Composição de Custos.

9.2.2 Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice de Custo da Tecnologia da Informação – ICTI/IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

9.2.4 O reajuste será realizado por apostilamento.

### 10 DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1 Os recursos necessários à realização do objeto ora licitado correrão à conta da dotação orçamentária indicada no edital.



## 11 SANÇÕES

11.1 A licitante ou a Contratada será responsabilizada administrativamente pelas infrações previstas no artigo 155 da Lei Federal nº 14.133/21, sendo-lhe aplicáveis as respectivas sanções nos termos dos artigos 156 e 162 da referida lei.

11.2 Pelas infrações a seguir elencadas, o PJERJ aplicará as sanções de acordo com os graus, correspondências, descrições e incidências ora estabelecidas, assegurada a possibilidade de aplicação cumulativa das sanções, conforme o § 7º do art. 156 da Lei Federal nº 14.133/21.

11.2.1 As infrações descritas nas tabelas a seguir não são exaustivas, pelo que na hipótese de ocorrência de eventuais infrações ali não indicadas, bem como de reincidência, estas serão avaliadas pela Divisão de Procedimentos Apuratórios do Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes – SGCOL/DELFA/DIPRA.

### 11.2.1.1 Sanções específicas para esta contratação:

11.2.1.1.1 Pelo descumprimento das obrigações contratuais, a Administração, na aplicação das sanções previstas no subitem acima, orientar-se-á pela gradação estabelecida nas tabelas abaixo, que trazem hipóteses de incidência de penalidades relacionadas a possíveis descumprimentos contratuais.

11.2.1.1.2 Pela inexecução total ou parcial das condições pactuadas, erro ou mora na entrega dos serviços, garantida a prévia e fundamentada defesa, em respeito à ampla defesa e ao contraditório, ficará a Contratada sujeita às seguintes sanções:

**TABELA 1 – GRAU DE CORRESPONDÊNCIA DA SANÇÃO APLICÁVEL**

| Grau  | Correspondência                                                                                                                                                                                                        |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Leve  | Advertência nas duas primeiras infrações, advertência cumulada com multa no percentual a partir de 0,5% (cinco décimos por cento), por incidência, sobre o valor do contrato licitado (a partir da terceira infração). |
| Média | Advertência cumulada com multa no percentual a partir de 0,6% (seis décimos por cento), por incidência, sobre o valor do contrato licitado.                                                                            |
| Grave | Advertência/Impedimento de licitar e contratar (a depender do caso concreto) cumulada ou não com multa no percentual a partir de 0,7 % (sete                                                                           |



| Grau        | Correspondência                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | décimos por cento), por incidência, sobre o valor do contrato licitado.                                                                                                                                                                                  |
| Muito Grave | Advertência/Impedimento de licitar e contratar/Declaração de Inidoneidade de licitar e contratar (a depender do caso concreto) cumulada ou não com multa no percentual a partir de 1% (um por cento), por incidência, sobre o valor do contrato licitado |

TABELA 2 – DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO, GRAU DE INCIDÊNCIA

| Nº | DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO                                                                                                                                            | GRAU  | INCIDÊNCIA      |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------|
| 1  | Deixar de comunicar ao fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços | Leve  | Por ocorrência. |
| 2  | Deixar acumulado mais de que 03 (três) insumos vazios (média por equipamentos instalados), dentro do mês vigênte nas dependências do CONTRATANTE.                | Leve  | Por ocorrência. |
| 3  | Deixar de recolher equipamentos ou peças substituídas, dentro do mês vigênte nas dependências do CONTRATANTE.                                                    | Leve  | Por ocorrência. |
| 4  | Indisponibilidade de ponto de impressão por um período superior ao dobro do estabelecido no Acordo de Nível de Serviço – ANS                                     | Leve  | Por ocorrência. |
| 5  | Deixar de iniciar a execução do contrato na data prevista no termo contratual para início da vigência.                                                           | Média | Por ocorrência. |
| 6  | Executar serviço incompleto, provisório como por caráter permanente, ou deixar de providenciar recomposição complementar.                                        | Média | Por ocorrência. |
| 7  | Erro recorrente na configuração dos equipamentos, podendo causar impacto na rede corporativa do PJERJ.                                                           | Média | Por ocorrência. |
| 8  | Recorrência na falta de comprovação da localização dos equipamentos.                                                                                             | Média | Por ocorrência. |
| 9  | Desabastecimento de insumo no posto de impressão                                                                                                                 | Média | Por ocorrência. |
| 10 | Deixar de apresentar os relatórios operacionais, quando solicitado.                                                                                              | Média | Por ocorrência. |



| Nº | DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO                                                                                                                                                                             | GRAU        | INCIDÊNCIA      |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------|
| 11 | Reincidência no descumprimento do Acordo de Nível de Serviço – ANS mensal, por 3 (três) meses consecutivos ou 5 (cinco) alternados, com taxa inferior de 90% (noventa por cento) da meta exigida. | Médio       | Por ocorrência. |
| 12 | Deixar de ressarcir ao erário os danos ou prejuízos que lhe der causa.                                                                                                                            | Grave       | Por ocorrência. |
| 13 | Dificultar as ações do fiscal, deixando de prestar esclarecimentos solicitados ou de cumprir as observações e/ou exigências apresentadas pelo Contratante.                                        | Grave       | Por ocorrência. |
| 14 | Reincidência no descumprimento do Acordo de Nível de Serviço – ANS mensal, por 5 (cinco) meses consecutivos ou 7 (sete) alternados, com taxa inferior de 90% (noventa por cento) da meta exigida. | Grave       | Por ocorrência. |
| 15 | Reincidência no descumprimento do ANS mensal, por 7 (sete) meses consecutivos ou 9 (nove) alternados, com taxa inferior de 90% (noventa por cento) da meta exigida.                               | Muito Grave | Por ocorrência. |
| 16 | Indicador do Acordo de Nível de Serviço - ANS mensal abaixo do índice de 75% (setenta e cinco por cento) exigido.                                                                                 | Grave       | Por ocorrência. |
| 17 | Indicador do Acordo de Nível de Serviço - ANS mensal abaixo do índice de 50% (cinquenta por cento) exigido.                                                                                       | Muito Grave | Por ocorrência. |

11.2.1.1.3 Nas hipóteses de inexecução parcial do contrato, a CONTRATANTE aplicará a multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor do Contrato licitado, quando:

- a) a prestação de serviços for inferior a 75% (setenta e cinco por cento) do Contratado licitado.
- b) houver reiterado descumprimento de obrigações contratuais, indicado na tabela acima.

11.2.1.1.4 A juízo da Administração do PJERJ, eventual multa moratória poderá ser cumulada com a respectiva multa compensatória.

11.2.1.1.5 O valor da multa será descontado do pagamento a ser efetuado à CONTRATADA. Sendo insuficiente para saldá-lo, a CONTRATADA será instada a fazer o devido recolhimento do valor remanescente. Caso persista diferença a ser paga, o valor será descontado de eventual garantia contratual.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

TERMO DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OUTSOURCING DE  
IMPRESSÃO

Processo Administrativo nº: 2023-06039468

11.2.1.1.6 Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, este providenciará a cobrança por meio de inscrição em dívida ativa.

11.2.1.1.7 Caso o valor da garantia seja utilizado, no todo ou em parte, para o pagamento da multa, esta deve ser complementada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da solicitação da CONTRATANTE.

**12 ANEXOS**

12.1 Compõe(m) este Termo de Referência o(s) seguinte(s) anexo(s):

**ANEXO A** – ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ETP)

**ANEXO B** – DISTRIBUIÇÃO DAS IMPRESSORAS E ANS;

**ANEXO C** – LISTAGEM DE ENDEREÇOS;

**ANEXO D** – TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO;

**ANEXO E** –TERMO INDIVIDUAL DE INSTALAÇÃO;

**ANEXO F** – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA;

**ANEXO G** – COMPOSIÇÃO DE CUSTOS;

| <b>EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO</b>                          |                                                                              |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Integrante técnico</b>                                             | <b>Integrante Demandante</b>                                                 | <b>Integrante Administrativo</b>                                                    |
| Carlos dos Santos Moraes<br>Matrícula 22965<br>SGTEC-DEATE-DIETI      | Carlos Alberto da Mata<br>Diederichs<br>Matrícula 24091<br>SGTEC-DEATE-DIETI | Beatriz Elisa Amorim dos<br>Santos<br>Matrícula 01/32071<br>SGCOL-DECAN-DIANC-SERER |
| <b>Integrante técnico substituto</b>                                  | <b>Integrante demandante substituto</b>                                      | <b>Integrante administrativo substituto</b>                                         |
| Marcelo Pia de Oliveira Costa<br>Matrícula 24105<br>SGTEC-DEATE-DIETI | Erick Ramos Menezes Silva<br>Matrícula 33882<br>SGTEC-DEATE-DIETI            | Renata Jesus de Carvalho Paes<br>Matrícula 01/22503<br>SGCOL-DECAN-DIANC            |

**Barbara Ramos Faria**

Gestor do Contrato

**Daniel de Lima Haab**

Secretário-Geral de Tecnologia da Informação